



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire
International S.A.C, - San Juan de Lurigancho, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORA:

Kimberly Edith Moreno Brito

ASESOR:

Mg. Jesús Romero Pacora

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de las organizaciones

LIMA - PERÚ

2018

PÁGINAS PRELIMINARES

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a).....
Kimberly Edith Moreno Brito

cuyo título es:

..... Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados
 Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho,
 2018.....

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
Dieciséis (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho 13 de diciembre del 2018



PRESIDENTE



SECRETARIO



Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
--------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

La presente tesis la dedico a mi padre que siempre estuvo brindándome su apoyo incondicional para poder culminar con éxito mis estudios y a todas las personas que me apoyaron inclusive con pequeñas.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a Dios, por no abandonarme a pesar de todo y no permitir queme de por vencida.

Agradezco a mi familia, en especial a mi padre por haberme brindado su apoyo ante cualquier en cada uno de mis pasos y dándome consejos para seguir y ser un profesional como él.

Agradezco a mis amigos, quienes resolvieron mis consultas y palabras de ánimo para seguir esforzándome.

Agradezco a los docentes de mi casa de estudios, a todos los que les consulté mis dudas y me ayudaron.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kimberly Edith Moreno Brito, con DNI N° 74324796, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de diciembre del 2018



Kimberly Edith Moreno Brito

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **“Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados consultores Jhire international S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018”**, la cual tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atte.

Kimberly Edith Moreno Brito

INDICE

PÁGINAS PRELIMINARES	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Presentación	vii
INDICE	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCION.....	13
Realidad Problemática.....	14
1.1 Trabajos previos.....	16
1.2 Teorías Relacionadas al Tema.....	20
1.3 Formulación del Problema	25
1.4 Justificación del Estudio.....	25
1.5 Hipótesis.....	27
1.6 Objetivos	27
II. MÉTODO	29
2.1 Diseño de Investigación	29
2.2 Variables, Operacionalización	31
Tabla 1	
<i>Cuadro de operacionalización de las variables.....</i>	<i>32</i>
Tabla 2	
<i>Validación por juicio de expertos</i>	<i>35</i>
Tabla 3	
<i>Apellidos y nombres de los expertos</i>	<i>35</i>
Tabla 4	
<i>Alfa de cronbach: Variable 1 Capacitación</i>	<i>36</i>
Tabla 5	
<i>Alfa de cronbach: Variable 2 Desempeño laboral.....</i>	<i>36</i>
2.5 Métodos de Análisis de Datos	36
2.6 Aspectos Éticos	37
III. RESULTADOS	38
3.1 Análisis de datos	38
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES	49

VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	60
Anexo 1:Evidencia	60
Anexo 2:Matriz De Consistencia	64
Anexo 3: Especificaciones De Las Variables.....	66
Anexo 4: Instrumento De Medición.....	67
Anexo 5:Validación Del Instrumento De Recolección De Datos.	72
Anexo 6:Detalle De Confiabilidad.....	78
Anexo 7:Base De Datos	79
Anexo 8:Gráfico De Barras.....	81
Anexo 9 : Pantallazo Del Programa Turnitin	84
Anexo 10:Autorización De La Empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C.	85

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 :Operacionalización de las variables	32
Tabla 2 :Validación por juicio de expertos.....	35
Tabla 3:Expertos de la Validación	35
Tabla 4:_Alfa de cronbach: Variable 1	36
Tabla 5 :_Alfa de cronbach: Variable 2	36
Tabla 6 :_Tabla cruzada variable 1 y variable 2.....	39
Tabla 7:_Correlación entre la variable 1 y la variable 2	39
Tabla 8:_Tabla cruzada variable 2 y dimensión 1.....	40
Tabla 9:_Correlación entre la variable 2 y dimensión 1	41
Tabla 10: Tabla cruzada variable 2 y dimensión 2.....	42
Tabla 11:_Correlación entre la variable 2 y dimensión 2	42
Tabla 12: Tabla cruzada_Variable 2 y dimensión 3.....	43
Tabla 13:_Correlación entre la variable 2 y dimensión 3	44

RESUMEN

El estudio realizado de título Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre las dos variables de estudio, utilizando como bases teóricas a los autores Chiavenato, Louffat, Aquino, Vola-Luhrs, Arreco, y Aquino para la variable capacitación, con respecto a la variable desempeño laboral los autores como Grados, Bohlander, Snell y Chiavenato respetivamente. Con un tipo de investigación aplicada, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental, corte transversal y un enfoque cuantitativo, con el objetivo general de determinar la relación entre la capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018 con un total de 30 trabajadores de la empresa, de los cuales se hizo una recolección de datos a través del instrumento del cuestionario, datos que fueron analizados a través del programa estadístico SPSS Versión 23, mediante el cual se pudo obtener los cuadros, resultados, correlación y tablas cruzadas, posteriormente interpretadas para el análisis de la variable capacitación y sus dimensiones: transmisión de información, desarrollo de habilidades y actitudes, con segunda variable desempeño laboral; cuyos resultados para la capacitación se obtuvo que es percibida en la empresa en un 56.7% como regular y el desempeño laboral en un 53.3% como regular, la correlación moderada entre las variables con coeficiente Rho de Spearman = 0.627, con un nivel de significancia bilateral = 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis general afirmando la relación directa entre las variables de estudio.

Palabras clave: Capacitación, desempeño laboral y transmisión de información.

ABSTRACT

The study carried out entitled "Training and work performance in the company Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018. Whose objective was to determine the relationship between the two study variables, using as a theoretical basis the authors Chiavenato, Louffat, Aquino, Vola-Luhurs, Arreco, and Aquino for the training variable, with respect to the labor performance variable authors such as Grados, Bohlander, Snell and Chiavenato respectively. With a type of basic research, descriptive correlational level, non-experimental cross-sectional design and a quantitative approach, with the general objective of determining the relationship between training and job performance in the company Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018 with a total of 30 workers of the company, of which a data collection was done through the instrument of the questionnaire, data that were analyzed through the statistical program SPSS Version 23, through which it was possible to obtain the tables and results of the correlation and crossed tables, later interpreted for the analysis of the variables, whose results were for the training perceived in the company in 56.7% as regular and the work performance in 53.3% as regular, the correlation moderate between the variables with Rho coefficient of Spearman = 0.627, with a level of bilateral significance = 0.000 for which the general hypothesis was accepted stating the direct relationship between the study variables.

Keywords: Training, job performance and transmission of information

I. INTRODUCCION

Realidad Problemática

Las empresas que brindan servicios de asesoría y consultoría pertenecen a un entorno cambiante. Así como crece la competencia igualmente aumentan las estrategias para diferenciarse de las otras empresas del sector, sin embargo son pocas las empresas que han podido notar que la base estratégica ya no es solo la tecnología o los materiales, sino el talento humano que es importante para el crecimiento y progreso de una organización, no solo para las empresas que trabajan con grandes cantidades de personal sino también para la micro y pequeña empresa.

Toda organización busca resultados óptimos con relación a los objetivos planteados, es por ello que las mismas deben capacitar de forma constante y responsable al personal, puesto que los colaboradores son los que ejecutan el plan de acción dentro de toda empresa u organización, siendo así, que un trabajador no solo debe cumplir con el perfil del puesto, sino también debe estar en constante mejoramiento y perfeccionamiento de su labor, lo cual solo se puede lograr a través de capacitaciones, la cual busca perfeccionar las habilidades, conocimiento y actitud del colaborador. Generando mejoras en el trabajo, confianza y mejor proyección de la organización.

La capacitación constante mantiene a los empleados actualizados y encaminados al cumplimiento efectivo de sus respectivas labores, sin capacitación a un colaborador le cuesta más adaptarse a su área de trabajo ya que no contaría con una guía para poder cumplir sus funciones de manera eficiente.

Las empresas de consultoría que brindan este tipo de servicio, tienen el objetivo de solucionar las situaciones legales que puedan presentar sus clientes, sin embargo este objetivo necesita de todos los recursos de la empresa para su cumplimiento, Uno de los recursos más imprescindibles es el del recurso humano.

En el ámbito internacional, como lo señala el artículo publicado por la Organización Internacional de trabajo (2017) el desempeño laboral es influenciado por diferentes factores

organizacionales como la capacitación, remuneración, ambiente laboral, infraestructura adecuada y la comunicación, ya que muchas empresas relacionan el desempeño únicamente con la entrega de resultados. Por otro lado sostienen que solo “el 12,6% de las empresas en América Latina cubren el 30% del costo de capacitación para sus colaboradores” es decir las empresas prefieren que el trabajador sea el que invierta en su capacitación más no el empleador, lo que refleja el desinterés por parte del 87.4% de las organizaciones solo en América Latina para capacitar a su personal.

En el ámbito nacional, es necesario invertir en la capacitación de talento, según Néstor Astete, presidente del Comité de Recursos Humanos de la CC Americana en el Perú (AmCham) "se calcula en el ámbito internacional, las organizaciones gastan alrededor de 4% y 5% del todo el costo laboral en la capacitación -, [...] En cambio en el Perú aún falta un largo camino para llegar a la meta, nuestros datos indican que todavía estamos alrededor del 1% del total del costo laboral de una organización" lo que demuestra que no todas las empresas entienden que para mejorar su desempeño laboral en el mercado deben invertir en el desarrollo de sus colaboradores. La capacitación es una de las mejores estrategias a implementar, como el mismo presidente del comité afirmó, no se puede llegar a lograr el desempeño o resultado deseado de los colaboradores sin la capacitación.

En el ámbito local, para la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. que cuenta con más de 11 años laborando en este rubro, la cual comenzó con una pequeña empresa en San Juan de Lurigancho contando con solo una oficina alquilada para todas las áreas de la empresa, fundada con solo dos socios, realizando pequeñas asesorías jurídicas, ahora ya cuenta un local propio de 4 pisos, con más de 30 colaboradores a su cargo, contando con especialidades en las áreas de principales en derecho penal, civil y administrativo, atendiendo diferentes áreas del desarrollo del derecho en el Perú. Sin embargo, la empresa cuenta con un débil programa de capacitación que se aplica únicamente a los nuevos ingresantes y tiene un promedio de duración corto que no permite el adecuado desarrollo del proceso de este, una manifestación de ello es el bajo desempeño laboral que han ido presentando por parte de los antiguos y nuevos colaboradores, evidenciado en las constantes quejas dejadas por los clientes insatisfechos así como también las notificaciones dejadas por errores en los despachos y memorándums efectuados por la empresa dirigido a los

colaboradores que reinciden en errores continuos, se debe tener en cuenta que toda empresa necesita y debería contar con talento humano altamente capacitado para la efectividad de sus funciones.

El problema en la empresa Asociados Consultores Jhire S.A.C. es que aún no logra reconocer en que consiste la capacitación del talento humano ya que como muchas empresas consideran a la capacitación como un costo y no una inversión así como la repercusión que tiene en el rendimiento de sus trabajadores.

1.1 Trabajos previos

A nivel internacional

Cruz (2008), En su estudio titulado: percepción de la capacitación y del desempeño de los trabajadores del hospital la carlota en Nuevo León, para optar por el grado de Maestría en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Montemorelos de México. La investigación se enfocó en determinar el grado de influencia entre el nivel de capacitación y del desempeño de los empleados del Hospital La carlota en Nuevo León, cuyo resultado servirá de plataforma para la toma de decisiones futuras en relación al desarrollo del personal. El investigador basó su estudio en teorías de autores como Rodríguez, M. y Ramírez P. en su libro Administración de la capacitación, 1991, quienes hace mención a la capacitación como actividades que mejoran el desempeño del trabajador. La metodología del estudio corresponde al tipo descriptivo correlacional no experimental a través de la encuesta usando como herramienta a la encuesta la cual fue validado mediante de la aplicación del coeficiente de alfa de cronbach, teniendo a los 109 empleados que laboran en áreas especializadas excluyendo a los directivos, la tesis concluyó con un resultado positivo expresando que una correlación bastante significativa entre ambas las variables, así mismo el resultado de chi cuadrado = 12.835 con un nivel de significancia de 0.000 la cual es menor al margen de error de 0.05 confirmando en este estudio que existe influencia entre las variables y que el nivel de capacitación es predictora de la variable de desempeño laboral.

Aporte

Las teorías utilizadas en esta investigación sirvieron de base para el desarrollo del marco teórico de las variables tanto independiente como dependiente, de igual forma con la metodología empleada así como la elaboración del instrumento de recolección de datos ya que las dimensiones son las mismas y el resultado de relación entre las variables fue positivo.

Nowwel (2015) en su tesis titulada: Capacitación y servicio al cliente realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, para obtener el grado académico de licenciada en psicología industrial organizacional de la Universidad Rafael Landívar de Guatemala. Como objetivo principal del estudio tuvo determinar cómo es que se relacionan la capacitación en el servicio al cliente dentro de los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo en Quetzaltenango – Guatemala. Las teorías en la que se basó esta investigación fue la del autor Chiavenato, E. en su libro Gestión del talento Humano, 2009, donde sostiene que la capacitación es parte un ciclo que influye en el desarrollo del trabajador con el propósito de aportar al cumplimiento de los objetivos de la empresa. La metodología fue tipo descriptiva correlacional, de corte transversal con una población 20 meseros y 53 clientes. Teniendo como instrumento de recolección de datos la encuesta. El estudio concluyó teniendo como resultado del coeficiente de correlación de Spearman = 0.632 con un nivel de significancia de 0.003 menor a $p=0.05$ por lo tanto sí existe relación de la capacitación y el servicio al cliente, ya que el buen servicio se lleva cabo por el trato entre jefes y colaboradores, por lo tanto existen condiciones a mejorar.

Aporte

Por lo tanto este estudio sirvió de aporte para el marco teórico de la investigación, la metodología aplicada y los instrumentos, para la variable de capacitación de trabajadores en una empresa de igual manera como aporte para establecer relación entre variables.

Alonso y Matta (2010) en el estudio de tesis titulado: importancia de la capacitación en la calidad de satisfacción laboral, entendimiento, desempeño y desenvolvimiento de carrera individual en el personal nacional (NRS) de los departamentos de investigación del

centro internacional de agricultura tropical CIAT- AÑO 2010, para optar por el título de Administradoras de Empresa en la Universidad del Valle de Ecuador. El objetivo principal del trabajo fue determinar si la variable independiente es decir la capacitación tiene relación con las variables dependientes, para con ello desarrollar nuevas estrategias que mejore y creen una ventaja competitiva en la empresa. Basando sus estudios en las teorías del autor Bohlander, G. en su libro titulado Administración de Recursos Humanos, 2013, donde sostiene que a falta de capacitación en las empresas, le quita competitividad dejándola sin poder afrontar el entorno actual. La metodología aplicada en esta tesis fue descriptiva correlacional con una dimensión temporal de tipo transversal, con una muestra de 56 colaboradores de la empresa y como técnica usada para la recolección de información fue el cuestionario. Se concluye que el estudio tuvo como resultado Chi Cuadrado $X^2 = 13.962$, con un nivel de significancia de 0.000, menor $\alpha = 0.05$, por lo tanto se acepta la hipótesis H_1 , en la que se afirma que sí existe relación entre las variables dependientes y la variable independiente, por lo tanto la capacitación influye en el desempeño y desarrollo de los colaboradores del centro internacional de agricultura tropical CIAT.

Aporte

Lo aportado por parte de los tesisistas con este estudio fue la base que fundamenta su investigación, las dimensiones para las variables, así como, las técnicas aplicadas debido a la semejanza de los estudios y los resultados positivos de relación obtenidos mediante los procesos estadísticos.

A nivel nacional

Umiña (2016), en el estudio titulado: Plan de entrenamiento y desempeño laboral en la organización serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016, para la obtención del título de licenciado en Administración de la facultad de ciencias de la gestión en la Universidad Autónoma del Perú. Dicho estudio cuyo objetivo general determinar la correlación que existe entre el plan de entrenamiento y el desempeño en la empresa Serpetbol Perú S.A.C. San Borja – 2016. Basándose en teorías del autor Chiavenato en su libro Administración de recursos humanos, 2009; para la variable de capacitación donde detalla la importancia de la capacitación en las organizaciones, y el autor Alles, M. en su publicación. El Desempeño por competencias: evaluación 360°, 2005; para la segunda cambiante de desempeño laboral donde afirma que esta es una fortaleza para las instituciones. El diseño de la investigación

es no experimental de tipo descriptivo correlacional ya que el estudio quiere dar conocer la asociación de la variable independiente y dependiente, cuenta con una población y muestra de 36 colaboradores de la empresa Serpetbol, utilizando como herramienta para la recolección de información a la encuesta. En la tesis se concluye que ciertamente la correlación entre las variables estudiadas es positiva con Pearson igual a 0.796, con un nivel de significancia bilateral = 0.000 por lo cual se concluyó que la correlación entre las variables es directa, el plan de capacitación ejecutado de manera correcta hizo que los colaboradores presentaran un mejor desempeño en sus labores.

Aporte

Esta investigación sirvió de apoyo para implementar parte de la base de la investigación con respecto a las variables capacitación y desempeño apoyándose en las teorías citadas, así como también existe una similitud en el tipo de estudio, sirve de base para conocer la relación entre las variables.

En la tesis de Noda (2017) titulada: Capacitación y el desempeño laboral del personal del restaurante Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017, para optar por el título profesional de Licenciada en Turismo Hotelería y Gastronomía facultad de ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco. Teniendo como objetivo de estudio medir la relación de la capacitación con el desempeño laboral en los que conforman el personal de la cevichera de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017, usando como bases teóricas al autor Dessler, G. El cual en su libro Administración de Recursos Humanos, 2009; explica que la capacitación influye en la forma en que los colaboradores ejecutan sus tareas. Este trabajo tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, no experimental. Formando parte de su población y muestra las 8 personas que forman parte del staff del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos a la encuesta por medio de cuestionarios para poder vincular las dos variables. La tesis concluyó afirmando con un nivel de confianza del 95%, Rho de Spearman = 0.658, por lo tanto se afirma la relación significativa de la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante de Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017.

Aporte

Los resultados y estudios realizados por el tesista aportaron a la investigación ya que se concluyó que existe un importante grado de correlación para las variables, de modo que la capacitación es clara y favorece el desempeño de los colaboradores; así mismo, el estudio proporcionó información con respecto a las teorías estudiadas y metodología aplicada.

En la tesis de Luque (2015), titulada: Proceso de capacitación y desempeño laboral en la empresa de transporte público Urbano José María Arguedas Andahuaylas 2015, para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración de empresas facultad de ciencias de la empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. El objetivo general de la tesis fue demostrar la relación entre el proceso de capacitación y el desempeño laboral en la empresa de transporte público urbano “José María Arguedas Andahuaylas 2015. Usando las teorías de autores como Juarez, G en su libro Administración de recursos humanos, 2011; usándola de soporte para la variable de capacitación. El estudio tiene un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional no experimental ya que observa y describe el fenómeno para su análisis. La población para el estudio está conformada por 70 colaboradores de la empresa de transportes José María Arguedas entre ellos choferes y cobradores, para la recolección de información se utilizó la encuesta con 20 preguntas para cada variable con un resultado del coeficiente alfa de Cronbach de 0,954 que confirma la confiabilidad del documento. Se obtuvo como conclusión de la tesis que con un resultado de correlación de spearman arrojando un resultado 0,747 sí existe relación positiva entre las variables.

Aporte

La contribución de este estudio fue parte importante de la base mediante la cual plasmo el desarrollo para la cambiante capacitación que sirvió de base para la fundamentación el estudio, de igual manera en cuanto a la metodología aplicada ya que es la misma para la investigación.

1.2 Teorías Relacionadas al Tema

Variable 1: Capacitación

En la investigación se mantuvo como base teórica lo indicado por el autor Chiavenato (2011), el cual explicó:

La capacitación es la formación de nivel profesional que tiene como fin adaptar a un colaborador a un cargo de trabajo o desempeño. Sus metas tienen propósitos a corto plazo, son restringidos contiguos, y buscan principalmente brindar herramientas necesarias para el ejercicio de un puesto. (p. 322)

Según lo referido por el autor la capacitación es parte de un proceso mediante el cual se desarrollan competencias en los colaboradores, es decir poder adaptar al trabajador a su respectivo puesto, estas competencias que se desarrollen beneficiaran a la empresa, para cumplir los objetivos trazados. Permite la especialización profesional y laboral, brindando oportunidades de poder desarrollarse como profesionales para futuros cargos y finalmente promueve el cambio de actitudes, mejora la relación entre los colaboradores y motiva su desenvolvimiento como persona.

Asimismo se establece que los objetivos de esta son:

- Disponer a los trabajadores para el desarrollo de distintas funciones del puesto.
- Dar diferentes tipos de oportunidades para continuar con el desenvolvimiento personal continuo y no centrarse en un puesto, sino prepararlo para futuras tareas.
- Cambiar la actitud de los colaboradores, para promover un clima laboral saludable teniendo como consecuencia e incrementar la motivación.

Chiavenato (2011) indica las siguientes dimensiones para la capacitación:

Dimensión 1: Transmisión de Información

Que principalmente se basa en aumentar los conocimientos sobre la empresa básicamente desde las políticas, directrices, reglas y reglamentos hasta información sobre clientes y los productos o servicios que se ofrece, con el punto de poder brindar datos básicos sobre el funcionamiento y propósito la empresa en general.

Dimensión 2: Desarrollo de habilidades

Esta dimensión está relacionada específicamente al puesto de trabajo que desempeña el colaborador, el desenvolvimiento en el lugar de labores desde tareas diarias a tareas que

se podrían presentar en el futuro, operación de sistemas, equipo, máquinas y herramientas para el cumplimiento de las labores por la cual el trabajador en la empresa.

Dimensión 3: Desarrollo o modificación de actitudes

Referida a transformar actitudes de los colaboradores frente a los clientes internos y externos, crear un cambio conveniente en las relaciones laborales mejorar actitudes negativas creando sensibilidad con respecto a las reacciones frente a los demás trabajadores y clientes.

Otros autores que mencionaron a la capacitación son Aquino, Vola-Luhrs, Arreco, y Aquino (2004), la definieron como el “proceso mediante el cual los colaboradores obtienen distintos conocimientos y habilidades, que al ser aplicados manifiesten considerables mejoras en el desempeño para el beneficio de la empresa” (p. 32).

Los autores precisan que las acciones realizadas de una empresa para capacitar al personal son precisamente para perfeccionar el ejercicio de las funciones del talento humano en la organización, así como también reiteran el aumento de la importancia que la capacitación en las organizaciones, ya que no solo forma parte fundamental del crecimiento y mejora del desempeño sino porque también crea, activa, dinamiza y motiva al desarrollo de competencias de los colaboradores para beneficio de la empresa y el desarrollo personal. Teniendo como dimensiones el conocimiento, habilidades y la conducta.

La tercera teoría para la variable capacitación pertenece al autor Louffat (2012), en el cual mencionó que

la capacitación es un parte de un sistema continuo que parte de la administración del talento humano, cuyo propósito es de brindar al personal las condiciones para puedan mejorar sus competencias, permitiendo el desarrollo de sus labores a corto, mediano y largo plazo. (p. 134)

El autor sostuvo de igual forma que la capacitación es un proceso planificado por la empresa para aumentar su competitividad, se desarrolla a corto, mediano y largo plazo, es decir es una constante para manejo del recurso humano de una institución. Para la empresa la capacitación debe representar una mejora continua en desarrollo de competencias.

Las competencias o dimensiones mencionadas por el autor son: Conocimientos, potencial y actitudes.

Variable 2: Desempeño Laboral

Para esta variable se tomó como base teórica lo sostenido por el autor Grados (2011), el cual afirmó que:

el desempeño laboral es el grado de desarrollo de las actividades predispuestas por la organización para el colaborador, que puede desarrollarse de forma eficaz, fijado a normas principales para lograr los objetivos trazados, en las cuales se encuentran todos los involucrados en el desarrollo de las funciones asignadas tanto como los directivos, supervisoras y colaboradores. (p. 95)

Según lo referido por el autor el desempeño laboral mide el nivel en el que un colaborador desarrolla sus funciones cumpliendo las tareas designadas con eficacia, de acuerdo a las expectativas de la organización, cumplimiento de las normativas establecidas por la empresa para llegar a las metas propuestas, incluyendo a todo el talento humano que conforma la empresa, desde el nivel más alto hasta el nivel operativo.

El autor consideró las siguientes dimensiones para el desempeño laboral:

Dimensión 1: Desarrollo de funciones

Esta dimensión está enfocada a las actividades que realizan los colaboradores orientado a la productividad en la empresa así como la aplicación de los nuevos entendimientos adquiridos para completar con sus tareas como las normas y reglas de la organización, de igual manera las relaciones entre los colaboradores y la práctica de valores en el desarrollo de sus tareas.

Dimensión 2: Características personales

En este punto se considera los rasgos personales que poseen los colaboradores a la hora de desempeñar sus labores, tales como su respuesta y comprensión ante situaciones específicas y rutinarias, actitudes, iniciativa, sugerencias y nuevas ideas que presenten para realizar sus respectivas funciones.

Dimensión 3: Liderazgo

Referido a la labor de los jefes y supervisores en la revisión y control de los colaboradores así como la autoridad que posea para asignar tareas de acuerdo a las funciones del colaborador, su capacidad para la toma de decisiones y el interés por el personal para que este produzca los resultados esperados por la organización.

Otro de los autores que mencionan al desempeño laboral son los autores Bohlander y Snell (2013), indicaron la importancia del desempeño laboral en la empresa y plantean que para mejorar los procesos de la empresa es necesario una evaluación de este a través de un correspondiente proceso:

La evaluación del desempeño es un procedimiento por el que un directivo puede evaluar el desenvolvimiento de un colaborador con respecto al cumplimiento de sus funciones y puede usar este resultado para indicar posibles mejoras en sus debilidades que beneficiaran a ambas partes. Estas evaluaciones son por lo tanto, una muy buena fuente de ayuda para incrementar y mejorar el desarrollo de la productividad dentro de la organización y el cumplimiento de metas y objetivos. (p. 344)

Como se puede observar para los autores la evaluación de desempeño es parte importante de la gestión del área de recursos humanos ya que como empresa lo que siempre se busca es el cumplimiento de los objetivos específicos y generales mediante estrategias. Este proceso evalúa el avance y su productividad con respecto al puesto que ocupa, así como también recomendaron a la evaluación del desempeño como un instrumento que deberían aplicar las empresas cuyos procesos son deficientes.

Para los autores el desempeño laboral cuenta con las siguientes dimensiones:

- Capacidad
- Motivación
- Ambiente

Chiavenato (2000), de igual forma indicó que el desempeño laboral “es la manifestación de la actitud del colaborador en relación del cumplimiento de su meta fijada, esta conducta es individual y situacional porque se manifiesta de acuerdo influencia de los factores y depende de cada colaborador” (p. 359).

Como se observa para el autor el desempeño laboral es el comportamiento de determinado trabajador a la hora de realizar sus funciones designadas, las cuales van a depender de la influencia de los factores, afirmando que estas pueden ser percibidas de distintas formas dependiendo de cada trabajador, por lo tanto el empeño para realizar las tareas va a depender de su potencial, el grado de instrucción y su capacidad personal.

El autor considera las dimensiones a continuación mencionadas:

- Valor de las recompensas
- Percepción del papel
- Capacidades

1.3 Formulación del Problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?

¿Qué relación existe entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?

1.4 Justificación del Estudio

Las razones o propósitos principales por las cuales se realizó el estudio, se muestran en los siguientes puntos a describir:

Justificación teórica

La investigación tuvo como propósito dar a conocer la relación que existe entre el funcionamiento de las variables de Capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire Internacional S.A.C. cuyos resultados servirán de apoyo o antecedentes para próximos estudios realizados con variables en administración de talento humano, empleadas para el desarrollo de esta investigación, ya que el estudio tuvo bases teóricas y dimensiones de autores tales como; Chiavenato E. Y Grados J.

Justificación practica

Al ser un estudio que se encargó de describir un fenómeno real , que mide y recoge información necesaria para el desarrollo, se generaron resultados transformados en conocimientos prácticos con respecto a las variables de capacitación y talento humano en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C, es decir se obtuvo información real que puede ser utilizada para el desarrollo y mejoramiento estos procesos de empresas pertenecientes a este tipo de servicios, las cuales podrán usar la información obtenida para enfrentar situaciones similares dentro de su organización, ya que en la mayoría de estas empresas existe todavía disconformidad con el desempeño del área de talento humano.

Justificación Metodológica

La investigación fue de alcance descriptivo correlacional con un diseño de estudio no experimental de corte transversal en el cual se utilizó herramientas y fuentes de información disponibles, que permitieron la organización de datos necesarios para el análisis y desenlace del estudio. Para la recolección de datos se emplearon técnicas ya aplicadas en estas problemáticas, tales como encuestas que fueron analizadas en el programa estadístico SPSS que posteriormente revelaron resultados verídicos para el desarrollo de esta investigación. Así mismo el tipo de citado fue el American Psychological Associattion, el cual nos permitió una sistematización metodológica acorde a los parámetros establecidos en la investigación científica. Sirviendo de pauta para próximas investigaciones y brindando herramientas de investigación.

Justificación Social

Como propósito social, este estudio se concentró en enfocar y demostrar la gran ímpetu de la capacitación en el desempeño de los colaboradores, ofreciendo información relevante que puede ser usada de por la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. 2018. A favor de mejorar talento humano con el que cuenta la compañía, los resultados obtenidos pueden ser usados de base para el proceso de la toma de decisiones con el fin mejorar el cumplimiento de las funciones de sus trabajadores , llegando a generar, una satisfacción personal, familiar y para la empresa, lo cual repercute a nivel de sociedad.

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.

Existe relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.

Existe relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.

1.6 Objetivos

Objetivo General

Determinar si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.

Objetivos Específicos

Identificar si existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018

Demostrar si existe relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018

Identificar si existe relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) “la investigación científica no experimental consiste en la no intervención o injerencia en la variable, primando la observación de la misma para su respectivo desarrollo y conceptualización” (p. 149).

Por lo tanto para este estudio el diseño que se aplicará es no experimental ya que no se alteran las variables y solo se observarán las mismas lográndose el análisis posterior.

Tipo de estudio

Para Cordero (2008), “la investigación aplicada porque se usaron teorías ya establecidas en la práctica, para usarlos en beneficio de los nuevos grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general” (p. 159).

De acuerdo al autor es estudio es de tipo aplicada ya que se hará uso de los conocimientos obtenidos en nuestro para conocer la realidad en beneficio de la sociedad y los participantes del proceso.

Enfoque

El enfoque cuantitativo según Hernández *et al* (2010) cuenta con un proceso determinado y sistematizado, el mismo que utiliza la recolección de datos con el propósito de poner a prueba una hipótesis, mediante un proceso de análisis e interpretación estadística. (p. 4).

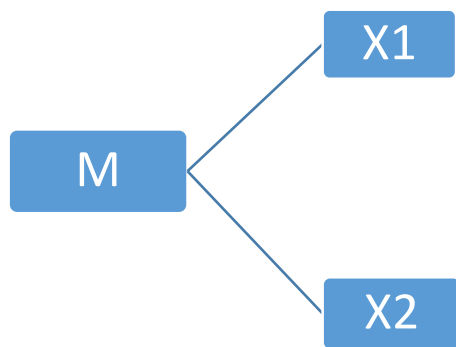
La investigación contará con un enfoque cuantitativo ya que se llevará a cabo un determinado proceso de análisis estadístico, con el fin de probar una hipótesis.

Alcance de Investigación

Para el autor Achaerandio (2010) “la investigación descriptiva es la que tiene como propósito especificar propiedades, características y rasgos que se considere trascendental para el análisis de un fenómeno. Se busca únicamente describir y observar su manifestación” (p. 23).

Por lo tanto el presente estudio será descriptivo ya que solo describe como se manifiestan los fenómenos más no se presentará ningún tipo de manipulación a las variables.

El proyecto de investigación es correlacional debido a que se busca conocer la relación entre dos o más variables.



M = Muestra

X1 = **Capacitación**

X2 = **Desempeño Laboral**

R = Relación

2.2 Variables, Operacionalización

Según Pérez (2010) “una variable es una propiedad que puede ser observada como objeto de estudio y esta variación puede ser medida u observada” (p.104).

Operacionalización

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014): “es el paso de una variable teórica a dimensiones, indicadores empíricos verificables y medibles e ítems, que se fundamenta en la definición conceptual y operacional de la variable” (p. 211).

Por lo que la investigación tiene dos variables:

Variable 1: Capacitación

Según Chiavenato (2011), el cual explicó que

Es una herramienta que toda organización debe usar ya que a través de esta los trabajadores adquieren nuevos conocimientos y podrán desarrollar nuevas

habilidades para poder expresarse en su puesto de trabajo o función. Sus objetivos se dirigen al corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto. (p. 322)

Variable 2: Desempeño Laboral

Grados (2011) afirmó

el desempeño laboral es el grado de desarrollo de las actividades predispuestas por la organización para el colaborador, que puede desarrollarse de forma eficiente, sujeto a normas principales para lograr los objetivos trazados, en las cuales se encuentran todos los involucrados en el desarrollo de las funciones asignadas tanto como los directivos, supervisoras y colaboradores. (p. 95)

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración propia

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
VARIABLE 1	CAPACITACION	Según Chiavenato (2011) “Es una herramienta que toda organización debe usar ya que a través de esta los trabajadores adquieren nuevos conocimientos y podrán desarrollar nuevas habilidades para poder explyarse en su puesto de trabajo o función. Sus objetivos se dirigen al corto plazo, son restringidos e inmediatos, y buscan proporcionar los elementos esenciales para el ejercicio de un puesto. (p. 322)	La variable capacitación será medida a través de sus dimensiones: transmisión de Información, desarrollo de habilidades y modificación de actitudes, de ellos se obtendrá sus indicadores que servirán para la elaboración de la encuesta que permitirá obtener datos a ser analizados estadísticamente.	transmisión de Información	Políticas Descripción del puesto Funciones Misión Visión Objetivos	1 2, 3 4,5 6,7 8,9,10
				desarrollo de habilidades	Conocimiento Técnicas Logro de objetivos Cumplimiento de funciones	11,12,13 14,15 16,17 18,19,20.21
VARIABLE 2	DESEMPEÑO LABORAL	Grados (2011) afirmó que el desempeño laboral es el grado de cumplimiento de las actividades predispuestas por la empresa para el colaborador , que puede desarrollarse de forma eficiente, sujeto a normas principales para alcanzar las metas propuestas, en las cuales se encuentran todos los involucrado en el desarrollo de las funciones asignadas tanto como los directivos, supervisoras y colaboradores. (p. 95)	La variable desempeño laboral será medida a través de sus dimensiones: Desarrollo de funciones, características personales y liderazgo. Que serán medidos a través de los indicadores para posteriormente proceder a la recolección de datos utilizando como instrumento de medición la encuesta y análisis estadístico en el programa SPSS 23.0.	Desarrollo de actitudes	Clima laboral Trabajo en equipo Oportunidades Flexibilidad Atención al cliente	22,23 24,25 26,27 28,29 30,31
				Desarrollo de funciones	Conocimiento Producción Cooperación	1,2,3,4 5, 6, 7 8, 9, 10, 11, 12
				Características personales	Innovación Comprensión de situaciones Capacidad de realización	13, 14, 15 16, 17 18, 19, 20
				Liderazgo	Autoridad Control Interés	21, 22, 23 24, 25, 26, 27 28, 29, 30

2.3 Población y censo

En ese estudio la población total contará con un total de 30 trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. , por lo tanto el total de la población será tomada como muestra, ya que según lo indicado por el autor Nahgi (2005) “si se cuenta con una población pequeña de estudio se debe considerar a todos los trabajadores de la empresa para la aplicación de la encuesta” (p. 77).

Por lo tanto la población para esta investigación será censal ya que utilizará al total de los trabajadores.

Según Jhonson y Kuby, (2008) los cuales indicaron “el censo es el total de elementos que forman una población estadística siendo referencia para efectuarse una observación a través diferentes técnicas de recolección de datos” (p. 20).

Por lo tanto la población para esta investigación es censal ya que utilizará a los 30 colaboradores de la empresa para aplicar la herramienta de recolección de datos.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el proceso del estudio utilizará como técnica a la encuesta y como herramienta para la recolección de datos se aplicará un cuestionario para la variable independiente que es la capacitación y para la el desempeño laboral, con el propósito de conseguir los datos necesarios para el desarrollo del estudio.

La escala Likert se utilizara como herramienta de medición para el estudio, esta consiste una serie de ítems de los cuales el participante deberá elegir uno de ellos dentro de las 5 categorías de la escala, ítems a los cuales se les tiene asignado una puntuación para poder obtener un valor final.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Validez

Con respecto a la validez los autores Hernández *et al* (2010) afirmaron que esta “se hace mención al nivel en el que realmente un instrumento está midiendo la variable de objeto de estudio” (p. 201).

La validación del estudio se realizará en la Universidad Cesar Vallejo Lima Este mediante un juicio de expertos, formado por un grupo de docentes expertos, proceso por el cual el instrumento pasa por diferentes análisis de criterio correspondiente a cada docente, con el fin de brindar las verificaciones fundamentales para poder conseguir la validación del instrumento utilizado.

Tabla 2

Validación por juicio de expertos

CRITERIOS	RESULTADO
CLARIDAD	APLICABLE
PERTINENCIA	APLICABLE
RELEVANCIA	APLICABLE

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Apellidos y nombres de los expertos

EXPERTO N°1	EDGAR LAUERANO LINO GAMARRA
EXPERTO N°2	LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad

Como criterio de confiabilidad para el estudio se utilizará la herramienta estadística Alfa de Cronbach, que permite analizar el nivel de confiabilidad dicho de otra manera, si el nivel de fiabilidad del instrumento a medir. Este modelo produce valores entre cero y uno, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad absoluta.

Como resultado de la herramienta estadística de confiabilidad para la primera variable, el programa estadístico SPSS arrojó un valor de 0.962; dicho resultado refleja una

confiabilidad alta de 96% para el cuestionario aplicado a los colaboradores para medir la variable capacitación.

Tabla 4

Alfa de cronbach: Variable 1 Capacitación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	31

Fuente: SPSS 23.

Como siguiente resultado de la herramienta estadística de confiabilidad para la segunda variable, el programa estadístico SPSS arrojó un valor de 0.865; dicho resultado refleja una confiabilidad alta de 87% para el cuestionario aplicado a los colaboradores para medir la variable desempeño laboral.

Tabla 5

Alfa de cronbach: Variable 2 Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	30

Fuente: SPSS 23.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Con respecto al análisis de datos para el proyecto se utilizará el programa estadístico SPSS versión 23.0 para el proceso de análisis será a través de la encuesta, mediante las tablas

y gráficos estadísticos que este programa arroja, en base a las variables de estudio, así poder probar la hipótesis y verificar si existe relación entre las variables.

Finalmente con la información obtenida se procederá a la elaboración de conclusiones y recomendaciones con respecto a la problemática del proyecto de investigación.

2.6 Aspectos Éticos

La investigación respetará las propiedades intelectuales de los autores citados, así como contará con la veracidad de los instrumentos aplicados, es así que el proyecto será sometido a una prueba de similitud a través del programa Turnitin un software diseñado para dar la veracidad de autonomía correspondiente, garantizando la ética del investigador con respecto a su proyecto de investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis de datos

Para este capítulo se mostraran e interpretara los resultados obtenidos de las tablas cruzadas donde se relacionan las variables y las dimensiones del estudio.

Tabla 6

Tabla cruzada variable desempeño laboral y capacitación

Tabla cruzada V2- DESEMPEÑO LABORAL*V1-CAPACITACION					
			V1-CAPACITACION		
			Regular	Alta	Total
V2- DESEMPEÑO LABORAL	Regular	Recuento	11	5	16
		% del total	36.7%	16.7%	53.3%
	Alto	Recuento	6	8	14
		% del total	20.0%	26.7%	46.7%
Total		Recuento	17	13	30
		% del total	56.7%	43.3%	100.0%

Fuente: SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 6, en el análisis de las variables los resultados de la encuesta aplicada en la institución nos indican que, los colaboradores perciben que la capacitación es regular con un 56.7% y alta en un 43.3%, con respecto al desempeño de los colaboradores es regular con un 53.3%, y alta en un 46.7%. por otro lado los colaboradores perciben que ambas variables son regular en un 36.7% y es alta para ambas variables en un 26.7%.

Por lo que de acuerdo a los resultados se puede observar que existe una relación entre las variables y a menor capacitación a los colaboradores, menor es el desempeño de los mismos.

Tabla 7

Correlación entre la variable capacitación y la variable desempeño laboral

Correlaciones

		V2- DESEMPEÑO LABORAL	V1-CAPACITACION
Rho de Spearman	V2- DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,627**
		N	.000
			30
	V1- CAPACITACION	Coeficiente de correlación	,627**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.000
			30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 23.

Con respecto al análisis de correlación entre las variables se tuvo como hipótesis general si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. Esta hipótesis se confirmó con la prueba estadística de correlación de Spearman, la cual obtuvo como resultado de coeficiente Rho = 0,627 asimismo un nivel de significancia (bilateral) de 0.000, y al ser menor de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis presentada confirmando que existe una relación significativa entre las variables capacitación y desempeño laboral, que en un nivel porcentual se expresaría en un 62.7% de correlación entre las variables de estudio, con un nivel de correlación moderada considerando la variación de correlación positiva 0 a 1 de cuatro categorías: escasa o nula (0.00 a 0.25), débil (0.26 a 0.50), moderada (0.52 a 0.75) y fuerte o perfecta (0.76 a 1.00).

Tabla 8

Tabla cruzada variable desempeño laboral y dimensión transmisión de información.

Tabla cruzada V2- DESEMPEÑO LABORAL*D1V1-TRANSMISION DE INFORMACIÓN

		D1V1-TRANSMISION DE INFORMACIÓN				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
V2- DESEMPEÑO LABORAL	Regular	Recuento	1	10	5	16
		% del total	3.3%	33.3%	16.7%	53.3%
	Alto	Recuento	0	7	7	14
		% del total	0.0%	23.3%	23.3%	46.7%
Total		Recuento	1	17	12	30
		% del total	3.3%	56.7%	40.0%	100.0%

Fuente: SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 8, un 56,7% del total de encuestados en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. considera que la transmisión de información en la empresa es regular y que el desempeño laboral de los trabajadores es regular con un 53,3%, en los resultados obtenidos también se observa que, cuando la transmisión de información en la empresa es regular, el desempeño laboral también es regular con un 33.3% y de igual forma cuando la transmisión de información en la empresa es regular, el desempeño laboral es alto con un 23.3% de igual forma existe un porcentaje idéntico en la cual se observa que la transmisión de información es alta y el desempeño laboral alto en un 23.3%. Existe un porcentaje mínimo que indica que la transmisión de información es baja y el desempeño regular en un 3.3% Por lo tanto se observa la relación entre las variables ya que mientras la transmisión de información sea regular, y el desempeño de los colaboradores en la empresa también lo es.

Tabla 9

Correlación entre la dimensión transmisión de información y la variable desempeño laboral

Correlaciones				
			V2- DESEMPEÑO LABORAL	D1V1-TRANSMISION DE INFORMACIÓN
Rho de Spearman	V2- DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	,627**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	30	30
	D1V1- TRANSMISION DE INFORMACIÓN	Coefficiente de correlación	,627**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 23.

Con respecto a el análisis de correlación entre la primera dimensión y a variable desempeño laboral, se tuvo como hipótesis específica si existe relación entre la transmisión de información y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C.. Esta hipótesis se confirmó gracias a la prueba estadística de correlación de Spearman, la cual obtuvo como resultado de coeficiente $Rho = 0,627$ con un nivel de

significancia (bilateral) de 0.000, y al ser menor de 0.05 , aceptando la hipótesis presentada en la existe una relación significativa entre la dimensión transmisión de información y desempeño laboral, que en un nivel porcentual se expresaría en un 62.7% de correlación entre las variables de estudio, con un nivel de correlación moderada.

Tabla 10

Tabla cruzada variable desempeño laboral y dimensión desarrollo de habilidades.

Tabla cruzada V2- DESEMPEÑO LABORAL*D2V1-IDESARROLLO DE HABILIDADES					
		D2V1-IDESARROLLO DE HABILIDADES			
			Regular	Alto	Total
V2- DESEMPEÑO LABORAL	Regular	Recuento	12	4	16
		% del total	40.0%	13.3%	53.3%
	Alto	Recuento	7	7	14
		% del total	23.3%	23.3%	46.7%
Total		Recuento	19	11	30
		% del total	63.3%	36.7%	100.0%

Fuente: SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 10, un 63.3% del total de encuestados en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C., considera que la transmisión de información en la empresa es regular y que el desempeño de los trabajadores es regular con un 53,3%, en los resultados obtenidos también se observa que, cuando desarrollo de habilidades en la empresa es regular el desempeño también es regular con un 40.0%. Por lo tanto se establece la relación ya que a menor percepción del desarrollo de habilidades, menor es el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa.

Tabla 11

Correlación entre la dimensión desarrollo de habilidades y la variable desempeño laboral

Correlaciones			
		V2- DESEMPEÑO LABORAL	D2V1-IDESARROLLO DE HABILIDADES
Rho de Spearman	Coficiente de correlación	1.000	,512**

V2-DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)	.004	
N	30	30	
D2V1-DESARROLLO DE HABILIDADES	Coeficiente de correlación	,512**	1.000
	Sig. (bilateral)	.004	
N	30	30	

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 23.

En relación a la hipótesis específica si existe relación entre habilidades y el desempeño en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C Esta hipótesis específica se confirmó gracias a la prueba estadística de correlación de Spearman, la cual obtuvo como resultado de coeficiente Rho = 0,512 con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000, cuyo resultado es menor de 0.05, por lo tanto se acepta la hipótesis presentada afirmando que existe una relación entre la segunda dimensión y desempeño, que en un nivel porcentual se expresaría en un 51.2% de correlación entre la segunda dimensión y la variable de estudio, con un nivel de correlación moderada.

Tabla 12

Tabla cruzada variable desempeño laboral y dimensión desarrollo de actitudes.

Tabla cruzada V2- DESEMPEÑO LABORAL*D3V1-DESARROLLO DE ACTITUDES					
		D3V1-DESARROLLO DE ACTITUDES			
		Regular	Alto	Total	
V2- DESEMPEÑO LABORAL	Regular	Recuento	11	5	16
		% del total	36.7%	16.7%	53.3%
	Alto	Recuento	6	8	14
		% del total	20.0%	26.7%	46.7%
Total	Recuento		17	13	30
	% del total		56.7%	43.3%	100.0%

Fuente: SPSS 23.

Como se puede observar en la tabla 12, un 56.7 % del total de encuestados en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C., considera que el desarrollo de actitudes en la empresa es regular y que el desempeño laboral de los trabajadores es regular con un 53,3%, en los resultados obtenidos también se observa que, cuando desarrollo de actitudes

en la empresa es regular el desempeño también es regular con un 36.7%. Por lo tanto a menor desarrollo de actitudes menor desempeño de los colaboradores de la empresa.

Tabla 13

Correlación entre la dimensión desarrollo de habilidades y la variable desempeño laboral

Correlaciones				
			V2- DESEMPEÑO LABORAL	D3V1-DESARROLLO DE ACTITUDES
Rho de Spearman	V2- DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1.000	,512**
		Sig. (bilateral)		.004
		N	30	30
	D3V1- DESARROLLO DE ACTITUDES	Coeficiente de correlación	,512**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS 23.

Para la hipótesis que busca la relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C.. Esta hipótesis específica se confirmó, ya que la prueba estadística de correlación de Spearman, obtuvo como resultado de coeficiente $Rho = 0,512$ con un nivel de significancia (bilateral) de 0.000, la cual al menor de 0.05 se acepta la hipótesis específica presentada afirmando que existe una relación entre la dimensión desarrollo de actitudes y desempeño laboral, que en un nivel porcentual se expresaría en un 51.2% de correlación entre la dimensión y la variable de estudio, con un nivel de correlación moderada.

IV. DISCUSIÓN

El objetivo del estudio fue determinar si existe relación entre la variable capacitación y el desempeño laboral en la empresa asociados consultores Jhire internacional SA.C. San Juan de Lurigancho, 2018. De la misma forma se busca identificar la relación entre las dimensiones de la primera variable (transmisión de información, desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes) y la segunda variable.

Validez interna

Las encuestas aplicadas a los colaboradores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. se realizaron de acuerdo al propósito del estudio, por lo que fueron validadas por medio de un juicio de expertos de la Universidad Cesar Vallejo, conformado por dos docentes, los cuales calificaron las encuestas como aplicables para ambas variables, de acuerdo a ello se aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach el resultado obtenido para el cuestionario de la variable de capacitación fue de 0.962 y 0.865 como resultado para el cuestionario de la variable desempeño.

Una de las limitaciones que se presentaron en la aplicación del cuestionario a los colaboradores de la empresa fue que la mayoría de los colaboradores se encuentran fuera de la empresa y no tienen un horario fijo de llegada, por lo que encuestar a todos los colaboradores tomó un tiempo prolongado, así mismo otro de los factores que influyó en el tiempo de aplicación fue la cantidad de interrogantes dadas en la encuesta y la disponibilidad de los colaboradores en dedicarle el tiempo necesario, sin embargo a pesar de las limitaciones se pudo aplicar la encuesta a los colaboradores.

Validez externa

Los resultados obtenidos de la encuesta, indican que los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire international S.A.C. consideran como regular a la capacitación en la empresa con un 56.7% y como alta en un 43.3%, información que debe ser tomada en cuenta por parte de la empresa. Por otra parte, los trabajadores consideraron el desempeño laboral como regular con un 53.3% y como alta en un 46.7%.

De acuerdo al análisis de las tablas cruzadas de ambas variables se puede ver que, el mayor porcentaje se encuentra ubicado en la categoría principal, donde los colaboradores califican a la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. como regular con un 36.7%, alta en un 26.7% y baja un 0.0%. Por lo tanto, estos resultados nos demuestran que existe una relación directa entre las variables de estudio, lo que se puede corroborar a través del resultado obtenido en la correlación de Spearman donde se tuvo como resultado el coeficiente $Rho = 0.627$, Sig. (Bilateral)=0.00p; ($p < 0.05$), resultando en un nivel de correlación moderado entre las variables capacitación y desempeño laboral. Los resultados son semejantes a los obtenidos por los estudios previos

internacionales como los obtenidos en Guatemala por Nowel (2015) (Rho de Spearman = 0.632, Sig. (Bilateral) = 0.003; ($p < 0.05$)), con el que se establece una relación directa entre las variables Capacitación y servicio al cliente de los colaboradores del área de atención al cliente en los restaurantes Salón de Tecun y pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenango, 2015. De igual forma con la investigación de Alonso y Matta (2010), en el que con un resultado (χ^2 = 13.962, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)), afirman que existe relación en el impacto de la capacitación en los niveles de la satisfacción del personal específicamente en el desempeño laboral y desarrollo de la carrera individual del personal nacional (NRS), así mismo el estudio de Cruz (2008) afirma de igual forma la relación entre las variables (χ^2 = 12.835, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)), resultado que establece la relación entre la percepción de la capacitación y el desempeño de los empleados del hospital la carlota en Montemorelos,– 2008. Resultados similares a los estudios previos nacionales como Noda (2017) (Rho de Spearman = 0.658, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)), con este resultado confirma la correlación entre las en los trabajadores del restaurante Mar y Piedra de de Huanuco, 2017. Resultado similar a los obtenidos por Luque (2015) (Rho de Spearman=0.747, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)), con el que se establece relación directa entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de transporte público urbano Jose Maria Arguedas provincia de Huánuco, 2015; también están los resultados obtenidos por Umiña (2016) los cuales son mayores, obteniendo (Rho de Spearman = 0.796, Sig. (Bilateral) = 0.000; ($p < 0.05$)), con el cual se aprueba la hipótesis general aceptando la relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Serpetbol Perú SAC San Borja 2016. Por lo tanto en los resultados de los estudios previos se puede observar que sí existe relación entre la capacitación de los colaboradores y el desempeño de los mismos, esta relación se puede observar a pesar de que las empresas pertenecen a diferentes rubros, no obstante cabe destacar que en los estudios previos nacionales e internacionales la relación entre las variables de estudio se presenta dentro de las categoría como moderada al igual que los resultados obtenidos de la investigación.

Luego de analizar las tablas de correlación entre las dimensiones de la variable capacitación y la variable desempeño laboral se observa que existe un nivel de correlación mayor entre la dimensión transmisión de información y la variable desempeño laboral con un Rho de Spearman = 0.627 que manifiesta una correlación moderada a diferencia de la de las dimensiones desarrollo de habilidades y desarrollo de actitudes las que manifiestan un Rho de Spearman = 0.512 para ambas dimensiones, por lo que se puede observar que existe un

mayor nivel de correlación aunque la diferencia es mínima y aún se encuentra en la categoría de correlación moderada entre la dimensión transmisión de información y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Asociados consultores Jhire international SAC. A diferencia de los resultados del tesista Nowel (2015), en el cual obtuvo un nivel de correlación fuerte entre la dimensión actitudes y el servicio al cliente con un resultado Rho de Spearman = 0.761, para la dimensión habilidades y la variable servicio al cliente el resultado de correlación Rho de Spearman = 0.467 y para la dimensión información y la variable servicio al cliente el resultado de correlación Rho de Spearman = 0.697, por lo que consideran que existe mayor correlación entre las actitudes de los colaboradores en el desempeño de sus labores, es importante resaltar que el estudio es realizado en un restaurante por lo que se entiende que es esencial la actitud de los colaboradores hacia los comensales. Para Umiña (2016) con respecto a los resultados de las tablas cruzadas entre las dimensiones transmisión de información y la variable desempeño laboral el resultado de correlación de Rho de Spearman = 0.512, para la dimensión desarrollo de habilidades y la variable desempeño laboral el resultado de correlación de Rho de Spearman = 0.768, el cual se traduce en una correlación fuerte y finalmente para la dimensión desarrollo de actitudes y la variable desempeño laboral el resultado de correlación de Rho de Spearman = 0.697, por lo tanto se manifiesta una mayor relación entre la dimensión desarrollo de habilidades y desempeño laboral, es importante conocer que la empresa donde se realizó el estudio es una importante constructora por lo que las habilidades de los colaboradores es esencial para el desempeño de sus labores, así mismo cabe mencionar que las dos dimensiones también poseen una correlación moderada lo que manifiesta que estas dos se relacionan con el desempeño laboral.

V. CONCLUSIONES

Con los resultados de la recopilación de datos a través de la encuesta a los colaboradores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. Se obtuvo las siguientes conclusiones:

- Se afirma que existe correlación entre las variables de estudio capacitación y desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman = 0.627, Sig. (Bilateral) = 0.000; $p < 0.05$, por lo tanto se aceptando la hipótesis general donde se determina que existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. Indicando que los colaboradores perciben a la capacitación como regular en un 53.3% y califican su desempeño laboral como regular con un 56.7%, dado estos resultados de correlación moderada y nivel de

significancia, se observa que en la empresa no se logra el desempeño esperado ya que los colaboradores no perciben que la misma les brinde la capacitación adecuada.

- Se determinó que existe una correlación moderada Rho de Spearman = 0.627, Sig. (Bilateral) = 0.000; $p < 0.05$, entre la dimensión transmisión de información y desempeño laboral, por lo tanto se acepta la hipótesis específica donde se identifica que hay relación entre la dimensión transmisión de información y la variable desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C.. Indicando que los colaboradores perciben la transmisión de información como regular en un 56.7% y como regular de igual forma el desempeño laboral en un 53.3%, por lo que existe una correlación moderada y de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que en la empresa no se brinda la transmisión de información necesaria para lograr un desempeño esperado, ya que como lo indican los datos por los mismos colaboradores el desempeño laboral predomina calificado como regular, igual que la capacitación e inclusive existe un porcentaje de 3.3% donde está calificado como bajo.
- Se identificó la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral como moderada dado los resultados Rho de Spearman = 0.512, Sig. (Bilateral) = 0.000; $p < 0.05$, por lo cual se acepta la segunda hipótesis específica donde se indica que se demuestra la relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018. Indicando que los trabajadores perciben como regular el desarrollo de habilidades en la empresa con un 63.3% y el desempeño laboral como regular con un 53.3%, si bien es cierto la correlación es menor a la de la dimensión transmisión de información, sigue siendo calificada como una correlación moderada demostrando que sigue siendo afectado el desempeño laboral de los colaboradores.
- Se determinó una correlación moderada entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral con un coeficiente Rho de Spearman = 0.512, Sig. (Bilateral) = 0.000; $p < 0.05$, por lo que se acepta la tercera hipótesis específica donde se determina

que si existe relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018. Indicando que la mayor proporción de los colaboradores perciben un desarrollo de actitudes como regular por parte de la empresa en un 56.7% y el desempeño laboral como regular en un 56.7%, demostrando de igual forma que la empresa no está cumpliendo con potenciar de desempeño de los colaboradores ya que esto es lo que el personal percibe.

VI. RECOMENDACIONES

Tomando en base las conclusiones de la investigación basada en los resultados obtenidos de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho 2018, se establecen las siguientes recomendaciones con el propósito de mejorar el proceso

de capacitación y con ello el desempeño y desarrollo de los colaboradores en el asesoramiento jurídico.

- La capacitación es un proceso importante dentro de la organización ya que de acuerdo a los resultados afecta el desempeño de los colaboradores, debido a que tienen una correlación moderada; es decir, sí existe un alto nivel de dependencia entre las variables, al identificarse que el desempeño laboral es regular en la organización, se recomienda que la empresa debería tener en cuenta que un factor importante a la capacitación para el mejor desempeño de sus colaboradores y tomar en cuenta los resultados obtenidos con el fin establecer una estrategia que mejore la situación de la empresa.
- La transmisión de información es la dimensión que presentó mayor nivel de correlación en los resultados, por lo que nos indica mayor relación con el desempeño laboral; asimismo, fue categorizada como regular por los mismos colaboradores, de tal modo se recomienda que es necesario mejorar esta parte del proceso de capacitación, brindar al colaborador una información clara y precisa del propósito y los objetivos de la empresa a futuro, de igual forma con las funciones a realizar y el debido proceso de ellas, ya que así el colaboradores se pueden sentir identificados con la organización y seguros de cumplir correctamente con sus funciones, logrando llegar a los objetivos trazados con un mejor desempeño laboral y desarrollo como trabajador.
- El desarrollo de habilidades obtuvo un resultado de correlación moderada, así como también fue percibida como regular por parte de los colaboradores, recalcando que los trabajadores no perciben que la empresa se enfoque en potenciar sus habilidades, lo cual afecta su desempeño laboral, por lo que se recomienda implementar un plan de capacitación que permita a la empresa demostrar su interés

por el recurso humano que maneja, buscando desarrollar sus capacidades, de esta forma no solo mejora el desempeño laboral de un colaborador sino el crecimiento como profesional.

- El desarrollo de actitudes manifiesta una correlación moderada en la empresa y de igual forma que el desarrollo de habilidades los trabajadores la perciben como regular, dando a entender que la organización no está prestando atención a estos dos factores por lo que el desempeño laboral es regular en la organización, de tal modo se recomienda enfatizar en el desarrollo y desenvolvimiento de los colaboradores ya sea con relación a sus actitudes hacia los clientes o a la relación entre los mismos colaboradores. lo cual mejora el clima laboral, un paso importante para mejorarlo son las actividades que se realicen por parte de la empresa, promoviendo actividades que incluyan a todos los colaboradores y permitan su convivencia.

VII. REFERENCIAS

- Achaerandio, L. (2010). *Iniciación a la práctica de la investigación*. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, Instituto de investigaciones jurídicas. Recuperado de :
- Alonso, L. A. y Matta, M. I. (2010). *Impacto de la capacitación en los niveles de satisfacción laboral, aprendizaje, desempeño y desarrollo de carrera individual en el personal nacional (NRS) de las áreas de investigación del centro internacional de agricultura tropical CIAT- AÑO 2010* (para optar por el título de Administradoras de Empresa en la Universidad del Valle, Cali Colombia). Recuperado de: http://ciat-library.ciat.cgiar.org/Articulos_Ciat/2011-Tesis_impacto_de_la_capacitacion.pdf
- Aquino, J. Vola-Luhrs, R. Arreco, M. y Aquino G (2004). *Recursos Humanos*. (4ª ed.). Argetina: Prentice Hall Pearson.
- Arnal et al. (1992). «3 "Proceso general de investigación"». *Investigación educativa*. Barcelona: Labor.
- Bohlander, G. y Snell, S. (2013). *Administración de Recurso Humanos*.(16a. ed.). México: Cengage Learning.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. (9a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Cordero, A. (2009). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44015082010.pdf>
- Cruz, D. (2008). *Autopercepción de la capacitación y del desempeño Laboral de los empleados del hospital la carlota en Montemorelos Nuevo León* (para optar por el grado de Maestría en Administración de la Facultad de Ciencias Administrativas en la Universidad de Montemorelos, Nuevo León México). Recuperado de:

file:///C:/Users/Kimberly/Downloads/DialnetDesempenoLaboralYCalidadDeServicioDelPersonalAdmin-3063107%20(2).pdf

¿Cuánto invierten las empresas locales en capacitación laboral?.(03 de junio de 2014). *El Comercio*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/invierten-empresas-locales-capacitacion-laboral-325817>

Grados, J (2011). *Administración de empresas*. México: Panorama.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw Hill.

Johnson, R y Kuby, P. (2008). *Estadística elemental, lo esencial (3ª ed)*. Thomson. Recuperado de: <https://www.yyy.files.wordpress.com/2018/02/estadc3adstica-elemental-lo-esencial-robert-johnson-y-patricia-kuby.pdf>

Capacitación laboral en Colombia. (12 de Junio de 2017). International Labour Organization. Recuperado de: https://www.ilo.org/empent/Publications/WCMS_143298/lang--en/index.htm.

La capacitación en la administración de recursos humanos. (17 de febrero de 2014). *La web de los recursos humanos y el empleo*. Recuperado de: <http://www.rrhhweb.com/capacitacion2.html>.

Administración de recursos humanos. (17 de febrero de 2014). *La web de los recursos humanos y el empleo*. Recuperado de: <http://www.rrhhweb.com/capacitacion2.html>

Louffat, E. (2012). *Fundamentos del proceso Administrativo*. (3ª ed.). Argentina: Cengage Learning.

Luque, N. (2015). *Proceso de capacitación y calidad de servicio en la empresa de transporte público Urbano José María Arguedas Andahuaylas 2015* (para optar por el título Profesional de Licenciado en Administración de empresas facultad de ciencias de la empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas Perú). Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/241/Nelly_Luque_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Malhotra, N. K. (2004). *Investigación de mercados*. México: Person Educación.

Metodología básica de investigación en AF. (11 de diciembre de 2015).Offarm. Recuperado de: www.offarm-4-articulo-curso-metodologia-basica-investigacion-af-13072961.html

Naciones Unidas (2010). *Principios y recomendaciones para los censos de población y habitación: Revisión 2*. Nueva York: United Nations Publications. Recuperado de: https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_67rev2s.pdf

Nahgi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. (2a ed.). México: Limusa.

Noda, S. A. (2017). *Capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores del restaurante Mar y Piedra de la ciudad de Huánuco 2017*(para optar por el título profesional de Licenciada en Turismo Hotelería y Gastronomía facultad de ciencias empresariales de la Universidad de Huánuco, Huánuco- Perú). Recuperado de: http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/813/T047_47909453T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nowwel, C. L. (2015), *Capacitación y servicio al cliente estudio realizado en los restaurantes Salón el Tecun y Pasaje Mediterráneo de la zona 1 de Quetzaltenang* (tesis para obtener el grado académico de licencia da el psicología industrial organizacional de la Universidad Rafael Landívar, Guatemala). Recuperado de: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Nowell-Crysta.pdf>

Peng, M. (2017) *Global Bussiness*. (4a ed). Unite States: Cengage Learning.

Umiña, B. S. (2016). *Plan de capacitación y desempeño laboral en la empresa serpetbol Perú S.A.C. – San Borja 2016* (para obtener el título de licenciada en Administración de la facultad de ciencias de la gestión en la Universidad Autónoma del Perú, Lima -Perú). Recuperado de :
[http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/398/1/UMINA%20FLOR ES%20BEATRIZ.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/123456789/398/1/UMINA%20FLOR%20BEATRIZ.pdf)

Vivanco, M. (2005). *Muestreo estadístico: Diseño y aplicaciones*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria. p. 209.

Pérez, J. (2014). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Fondo Editorial de la Universidad Científica del Sur.

Tamayo, M. (2015). *El proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A.

ANEXOS

ANEXO 1:

Evidencia

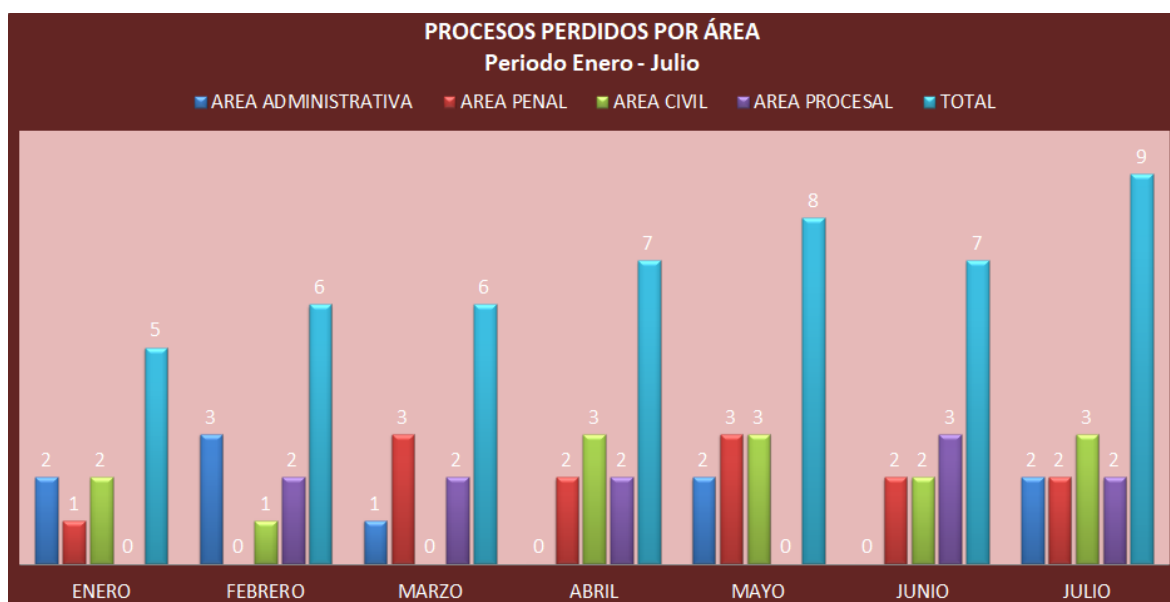


Figura 1. *Gráfico reporte estadístico de procesos perdidos.*

Fuente: Elaboración propia según datos de la empresa

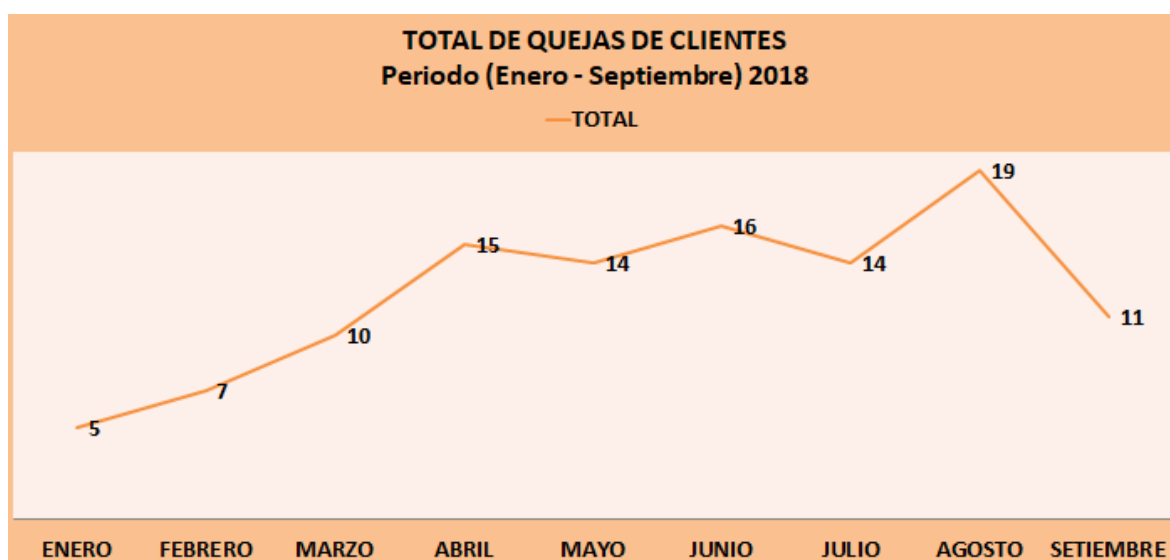


Figura 2. *Gráfico del total de quejas de clientes.*

Fuente: Elaboración propia según datos de la empresa

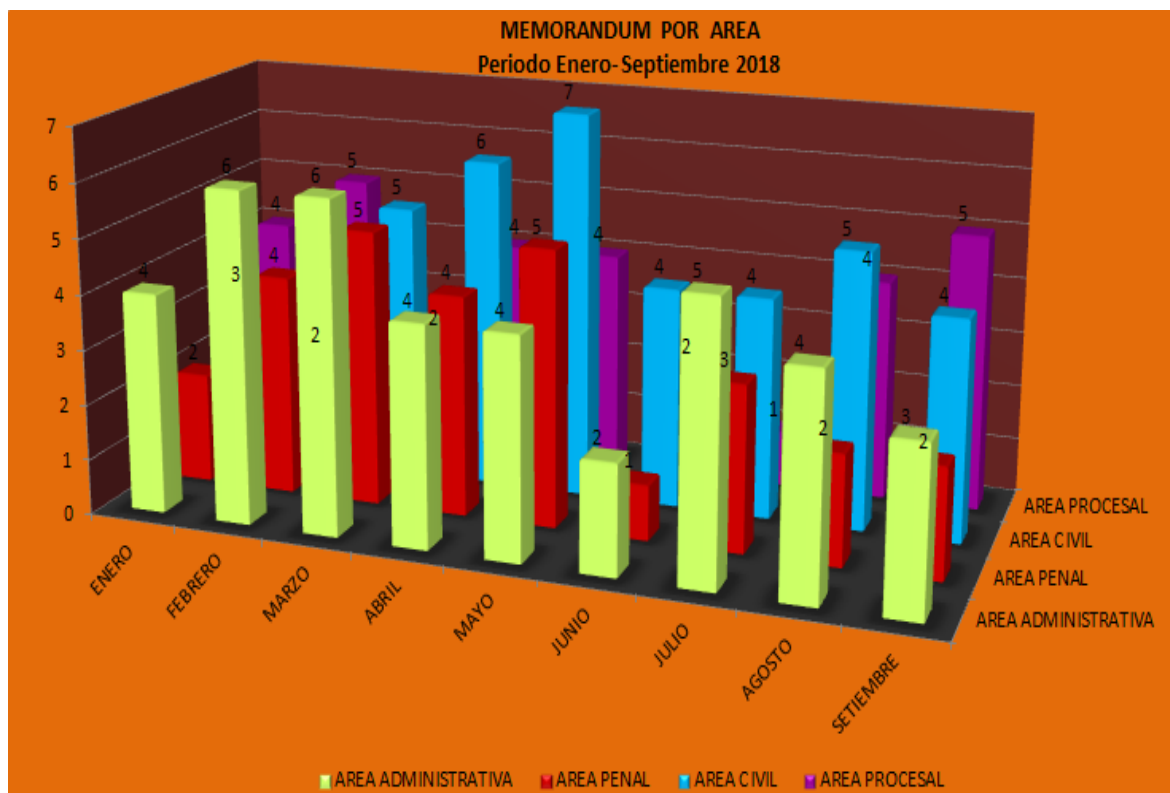


Figura 3. *Gráfico reporte memorándum por área.*

Fuente: Elaboración propia según datos de la empresa

Anexo 2:
Matriz de Consistencia

			OPERACIONALIZACIÓN				Escala de Medición	Diseño Metodológico	
Identificación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems			
General	General	General	Capacitación	Transmisión de Información	Políticas	1	Ordinal Tipo Likert	Población: 30 Tipo de Investigación: Aplicada Nivel de Investigación: Descriptivo-Correlacional Diseño: No Experimental-Transversal-correlacional Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos: la encuesta 2. Instrumento para obtener datos:	
¿Qué relación existe entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?	Determinar si existe relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.	iste relación entre la capacitación y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.			Descripción del puesto	2,3			
						Misión			4,5
						Visión			6,7
						Objetivos			8,9,10
				Conocimiento	11,12,13				
					Desarrollo de habilidades	Técnicas			14,15
						Logro de objetivo			16,17
						Cumplimento de funciones			18,19,20,21
				Desarrollo de actitudes		Clima laboral			22,23
					Trabajo en equipo	24,25			
					Oportunidades	26,27			
					Flexibilidad	28,29			
					Atención al cliente	30, 31			
¿Qué relación existe entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores	Determinar si existe relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral de los trabajadores	Existe relación entre el desarrollo de habilidades y el desempeño laboral	Desempeño	Desarrollo de funciones	Conocimiento	1,2,3,4			
					Producción	5, 6, 7			

desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?	de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018	de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.	Laboral		Cooperación	8, 9, 10,11, 12		3. Cuestionario=Es cala Likert Técnica para el procesamiento de datos:
¿Qué relación existe entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018?	Precisar si existe relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho,2018	ste relación entre el desarrollo de actitudes y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2018.		Rasgos personales	Innovación	13, 14, 15		4. Programa estadístico SPSS Versión 23
					Comprensión de situaciones	16,17		
					Capacidad de realización	18,19,20		
				Liderazgo	Autoridad	21,22,23		
					Control	24.25.26.27		
					Interés por el talento humano	28,29,30		

Anexo 3:

Especificaciones De Las Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	PESO	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
CAPACITACIÓN	Transmisión de la información	25%	Políticas	1	Ordinal (tipo Likert)
			Descripción del puesto	2, 3	
			Misión	4,5	
			Visión	6,7	
			Objetivos	8,9,10	
	Desarrollo de habilidades	40%	Conocimientos	11,12,13	
			Técnicas	14,15	
			Logro de objetivos	16,17	
			Cumplimiento de funciones	18,19,20.21	
			Clima laboral	22,23	
	Desarrollo de actitudes	35%	Trabajo en equipo	24,25	
			Oportunidades	26,27	
			Flexibilidad	28,29	
			Atención al cliente	30,31	
DESEMPEÑO LABORAL	Desarrollo de funciones	40%	Conocimiento	1,2,3,4	
			Rendimiento	5, 6, 7	
			Cooperación	8, 9, 10,11, 12	
	Características Personales	30%	Innovación	13, 14, 15	
			Comprensión de situaciones	16,17	
			Capacidad de realización	18,19,20	
	Liderazgo	30%	Autoridad	21,22,23	
			Control	24.25.26.27	
			Interés por el talento humano	28,29,30	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO VARIABLE 1: CAPACITACIÓN							
			VALORES DE ESCALA				
			SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NU NCA
DIMENSION	INDICADORES		5	4	3	2	1
TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN		POLÍTICAS					
	1	¿Tiene conocimiento acerca de las políticas de la empresa?					
		DESCRIPCIÓN DEL PUESTO FUNCIONES					
	2	¿Las tareas que realiza están definidas en el perfil del puesto asignado?					
	3	¿Conoce cuáles son las funciones del puesto de trabajo al que pertenece?					
	.	MISIÓN					
	4	¿Sus tareas están orientadas al cumplimiento de la misión de la empresa?					
	5	¿Se visualiza la misión de la empresa en las áreas de trabajo?					
		VISIÓN					
	6	¿Conoce cuál es la visión de la empresa?					
	7	¿Se visualiza la visión de la empresa en las áreas de trabajo?					
		OBJETIVOS					
	8	¿Se presentan los objetivos claramente en la empresa?					
	9	¿Con que frecuencia se sigue los objetivos de la empresa?					
	10	¿Los objetivos específicos ayudan a cumplir el objetivo general de la organización?					
DESARROLLO DE HABILIDADES		CONOCIMIENTO					
	11	¿Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas?					
	12	¿Cuenta con disposición de información para efectuar tareas, por parte de la empresa?					
	13	¿Aplica los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones?					
		TÉCNICAS					

	14	¿Maneja de forma eficaz las herramientas y sistemas para desarrollar sus tareas?					
	15	¿Realiza sus tareas de acuerdo a los métodos o planes establecidos?					
		LOGRO DE OBJETIVOS					
	16	¿Cumple los objetivos de su puesto de trabajo?					
	17	¿Los objetivos de su puesto son claros y concisos?					
		CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES					
	18	¿Se realizan actividades enfocadas a mejorar los procesos en la empresa?					
	19	¿Con que frecuencia se evalúan sus tareas realizadas?					
	20	¿Recibe el asesoramiento para realizar una nueva tarea?					
	21	¿Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas?					
DESARROLLO DE ACTITUDES		Clima laboral					
	22	¿El clima laboral de la empresa es el adecuado para desarrollar sus funciones?					
	23	¿Considera ameno el trato entre compañeros?					
		Trabajo en equipo					
	24	¿Se realizan trabajos en equipo para realizar algunas funciones?					
	25	¿Se cumplen con las pautas, horarios y métodos para realizar actividades?					
		Oportunidades					
	26	¿Considera que la empresa le brinda opciones para su desarrollo profesional?					
	27	¿Considera que esta que en el trabajo va mejorando sus fortalezas?					
		Flexibilidad					
	28	¿Utiliza los recursos brindados para adaptarse y afrontar los cambios?					
	29	¿Apoya a compañeros de otras áreas si lo necesitan?					
		Atención al cliente					
	30	¿Absuelve a los clientes sobre consultas que presenten?					
	31	¿Atiende con actitud asertiva a clientes con problemas?					

CUESTIONARIO VARIABLE 2 : DESEMPEÑO LABORAL							
		SIE MP RE	CASI SIEMP RE	A VECE S	CASI NUN CA	NUN CA	
DIMEN SION	INDICADORES		5	4	3	2	1
Desarrollo de funciones		conocimiento					
	1	Desarrolla sus funciones teniendo conocimiento las reglas y normas de la empresa					
	2	Se considera satisfecho con los conocimientos que adquieres en el trabajo					
	3	Cumple sus funciones buscando mejorar sus competencias					
	4	Su capacidad profesional se alinea al perfil del puesto que desempeña					
		rendimiento					
	5	Emprende sus actividades siendo proactivo					
	6	Cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido					
Características personales	7	Realiza sus funciones de forma ordenada					
		Cooperación					
	8	La comunicación entre los colaboradores es practicada con respeto y tolerancia.					
	9	Participa en las actividades que se realizan en su departamento					
	10	Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo					
	11	Ante las situaciones inesperadas que se presentan en sus labores recibe ayuda de su jefe inmediato					
	12	Los colaboradores trabajan en equipo con el fin de dar solución a problemas que se presentan en su área.					
	Innovación						

	13	Presenta nuevas propuestas o alternativas para perfeccionar el servicio que brinda empresa.					
	14	Usa adecuadamente los recursos brindados por la empresa para desarrollar sus funciones.					
	15	Brinda ideas o sugerencias que conlleven a un aumento de la productividad laboral					
Liderazgo		compromiso					
	16	Mantiene total reserva sobre la información que obtiene de la empresa y clientes.					
	17	Cuenta con la capacidad para la solución de problemas que se presentan					
		Capacidad de liderazgo					
	18	Presenta iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo					
	19	Planifica sus actividades de manera organizada					
	20	Tiene iniciativa para concretar las ideas en su área de trabajo					
		Autoridad					
	21	Sus jefes inmediatos son justos con los colaboradores para asignar tareas.					
	22	Sus jefes inmediatos son justos con los colaboradores para la toma tomar de decisiones.					
	23	El trato recibido de su jefe inmediato, se desarrolla respetuosamente.					
		Control					
Capacidad	24	El desarrollo de las actividades es controlado y supervisado de forma periódica por el jefe inmediato.					
	25	Se recibe la sanción correspondiente si no se cumplen con las actividades designadas.					
	26	El jefe inmediato detecta los errores que se cometan por sus trabajadores a su cargo.					

27	Se revisa el trabajo junto con el jefe inmediato, para corregir los errores					
	Interés por el personal					
28	El jefe inmediato participa en las actividades organizadas por la empresa.					
29	Considera que el jefe inmediato reconoce los aportes que los colaboradores brindan a la empresa					
30	Las responsabilidades asignadas por jefe, se ajustan a las necesidades del trabajador					

Anexo 5:

Validación Del Instrumento De Recolección De Datos.

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
	DIMENSION 1: Desarrollo de funciones	N	U	A	N	U	A	N	U	A	
1	Desarrolla sus funciones teniendo conocimiento las reglas y normas de la empresa			✓			✓			✓	
2	Se considera satisfecho con los conocimientos que adquiere en el trabajo			✓			✓			✓	
3	Cumple sus funciones buscando mejorar sus competencias			✓			✓			✓	
4	Su capacidad profesional se alinea al perfil del puesto que desempeña			✓			✓			✓	
5	Emprende sus actividades siendo proactivo			✓			✓			✓	
6	Cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido			✓			✓			✓	
7	Realiza sus funciones de forma ordenada			✓			✓			✓	
8	La comunicación entre los colaboradores es practicada con respeto y tolerancia.			✓			✓			✓	
9	Participa en las actividades que se realizan en su departamento			✓			✓			✓	
10	Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo.			✓			✓			✓	
11	Ante las situaciones inesperadas que se presentan en sus labores recibe ayuda de su jefe inmediato			✓			✓			✓	
12	Los colaboradores trabajan en equipo con el fin de dar solución a problemas que se presentan en su área?			✓			✓			✓	
	DIMENSION 2: Características personales										
13	Presenta nuevas propuestas o alternativas para perfeccionar el servicio que brinda empresa.			✓			✓			✓	
14	Usa adecuadamente los recursos brindados por la empresa para desarrollar sus funciones			✓			✓			✓	
15	Brinda ideas o sugerencias que conlleven a un aumento de la productividad laboral?			✓			✓			✓	
16	Mantiene total reserva sobre la información que obtiene de la empresa y clientes			✓			✓			✓	
17	Cuenta con la capacidad para la solución de problemas que			✓			✓			✓	

[illegible]



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Graus Cortez, Lipe Esther DNI: 07539368

Especialidad del validador: Gestión y Planificación

de noviembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, preciso y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

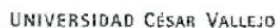
Dr. / Mg.
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable capacitación

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		V	D	A	V	D	A	V	D	A	
		C			C			C			
DIMENSIÓN 1: transmisión de Información											
1	Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa										
2	Las tareas que realiza están definidas en el perfil del puesto asignado										
3	Conoce cuáles son las funciones del puesto de trabajo al que pertenece										
4	Sus tareas están orientadas al cumplimiento de la misión de la empresa										
5	Se visualiza la misión de la empresa en las áreas de trabajo?										
6	Conoce cuál es la visión de la empresa										
7	Se visualiza la visión de la empresa en las áreas de trabajo										
8	Se presentan los objetivos claramente en la empresa										
9	Con qué frecuencia se siguen los objetivos de la empresa										
9	Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa										
DIMENSIÓN 2: desarrollo de habilidades											
10	Los objetivos específicos ayudan a cumplir el objetivo general de la organización										Sugerencias
11	Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas										
12	Cuenta con disposición de información para efectuar tareas, por parte de la empresa										
13	Aplica los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones										
14	Maneja de forma eficaz las herramientas y sistemas para desarrollar sus tareas										
15	Realiza sus tareas de acuerdo a los métodos o planes establecidos										
16	Cumple los objetivos de su puesto de trabajo										
17	Los objetivos de su puesto son claros y concisos										
18	Se realizan actividades enfocadas a mejorar los procesos en la empresa										
19	Con qué frecuencia se evalúan sus tareas realizadas										
20	Recibe el asesoramiento para realizar una nueva tarea										
DIMENSIÓN 3: Desarrollo de actitudes											
21	Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas										
22	El clima laboral de la empresa es el adecuado para desarrollar sus funciones										
23	Considera ameno el trato entre compañeros										

Observaciones:

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Graus Cortez Lupe Esther DNI: 07539368

Especialidad del validador: Session y Placement

de noviembre del 2018

²Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. / Mg
Especialidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable capacitación

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^a	Relevancia ^b	Claridad ^c	Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: transmisión de Información	H O	M D	A B	C A
1	¿Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa?	/	/	/	/
2	¿Las tareas que realiza están definidas en el perfil del puesto asignado?	/	/	/	/
3	¿Conoce cuáles son las funciones del puesto de trabajo al que pertenece?	/	/	/	/
4	¿Sus tareas están orientadas al cumplimiento de la misión de la empresa?	/	/	/	/
5	¿Se visualiza la misión de la empresa en las áreas de trabajo?	/	/	/	/
6	¿Conoce cuál es la visión de la empresa?	/	/	/	/
7	¿Se visualiza la visión de la empresa en las áreas de trabajo?	/	/	/	/
8	¿Se presentan los objetivos claramente en la empresa?	/	/	/	/
9	¿Con qué frecuencia se sigue los objetivos de la empresa?	/	/	/	/
10	¿Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa?	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 2: desarrollo de habilidades				Sugerencias
10	¿Los objetivos específicos ayudan a cumplir el objetivo general de la organización?	/	/	/	/
11	¿Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas?	/	/	/	/
12	¿Cuenta con disposición de información para efectuar tareas, por parte de la empresa?	/	/	/	/
13	¿Aplica los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones?	/	/	/	/
14	¿Maneja de forma eficaz las herramientas y sistemas para desarrollar sus tareas?	/	/	/	/
15	¿Realiza sus tareas de acuerdo a los métodos o planes establecidos?	/	/	/	/
16	¿Cumple los objetivos de su puesto de trabajo?	/	/	/	/
17	¿Los objetivos de su puesto son claros y concisos?	/	/	/	/
18	¿Se realizan actividades enfocadas a mejorar los procesos en la empresa?	/	/	/	/
19	¿Con qué frecuencia se evalúan sus tareas realizadas?	/	/	/	/
20	¿Recibe el asesoramiento para realizar una nueva tarea?	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 3: Desarrollo de actitudes				
21	¿Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas?	/	/	/	/

22	¿El clima laboral de la empresa es el adecuado para desarrollar sus funciones?			/				/
23	¿Considera ameno el trato entre compañeros?			/		/		/
24	¿Se realizan trabajos en equipo para realizar algunas funciones?	/						/
25	¿Se cumplen con las pautas, horarios y métodos para realizar actividades?		/					/
26	¿Considera que la empresa le brinda opciones para su desarrollo profesional?		/		/			/
27	¿Considera que esta que en el trabajo va mejorando sus fortalezas?		/					/
28	¿Utiliza los recursos brindados para adaptarse y afrontar los cambios?	/		/				/
29	¿Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas?	/	+					/
30	¿Apoya a compañeros de otras áreas si lo necesitan?	/						/
31	¿Absuelve a los clientes sobre consultas que presenten?	/	+					/
32	¿Atiende con actitud asertiva a clientes con problemas?	/						/

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: EDUAR LAUREANO LINO CAMARAO DNI: 32650846

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS - TEMÁTICO

13 de noviembre del 2018

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

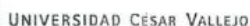
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Mgtr EDGAR LAUREANO LINO GARIBAY
Especialidad ADMINISTRACION



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable desempeño laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	V	N	D	A	V	M	D	A	V	
	DIMENSIÓN 1: Desarrollo de funciones													
1	¿Desarrolla sus funciones teniendo conocimiento las reglas y normas de la empresa?				✓				✓				✓	
2	¿Se considera satisfecho con los conocimientos que adquiere en el trabajo?				✓	~			✓				✓	
3	¿Cumple sus funciones buscando mejorar sus competencias?				✓				✓				✓	
4	¿Su capacidad profesional se alinea al perfil del puesto que desempeña?				✓				✓				✓	
5	¿Emprende sus actividades siendo proactivo?				✓				✓				✓	
6	¿Cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido?				✓				✓				✓	
7	¿Realiza sus funciones de forma ordenada?				✓				✓				✓	
8	¿La comunicación entre los colaboradores es practicada con respeto y tolerancia.?				✓				✓				✓	
9	¿Participa en las actividades que se realizan en su departamento?				✓				✓				✓	
10	¿Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo.?				✓				✓				✓	
11	¿Ante las situaciones inesperadas que se presentan en sus labores recibe ayuda de su jefe inmediato?				✓				✓				✓	
12	¿Los colaboradores trabajan en equipo con el fin de dar solución a problemas que se presentan en su área?				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: Características personales													
13	¿Presenta nuevas propuestas o alternativas para perfeccionar el servicio que brinda empresa.				✓				✓				✓	
14	¿Usa adecuadamente los recursos brindados por la empresa para desarrollar sus funciones?				✓				✓				✓	
15	¿Brinda ideas o sugerencias que conlleven a un aumento de la productividad laboral?				✓				✓				✓	
16	¿Mantiene total reserva sobre la información que obtiene de la empresa y clientes ?				✓				✓				✓	

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCAR LAUREANO LINO GUIMARAES DNI: 32650876

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS - TEMÁTICA

13 de noviembre del 2018

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Note: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mgrt EDGAR L. LINO GAMARRA
 Especialidad ADMINISTRACIÓN

Anexo 6:

Detalle De Confiabilidad

Estatísticas de total de elemento					
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa?	222.40	520.938	.227		.976
¿Las tareas que realiza están definidas en el perfil del puesto asignado?	223.50	503.431	.563		.964
¿Conoce cuáles son las funciones del puesto de trabajo al que pertenece?	222.67	510.989	.362		.976
¿Sus tareas están orientadas al cumplimiento de la misión de la empresa?	222.53	507.982	.487		.984
¿Se visualiza la misión de la empresa en las áreas de trabajo?	222.93	523.168	.024		.987
¿Conoce cuál es la visión de la empresa?	222.80	506.028	.660		.984
¿Se visualiza la visión de la empresa en las áreas de trabajo?	222.80	509.752	.448		.985
¿Se presentan los objetivos claramente en la empresa?	222.57	506.530	.468		.984
¿Con qué frecuencia se siguen los objetivos de la empresa?	222.30	495.734	.738		.983
¿Los objetivos específicos ayudan a cumplir el objetivo general de la organización?	222.33	494.920	.712		.983
¿Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas?	222.30	496.217	.725		.983
¿Cuenta con disposición de información para efectuar tareas, por parte de la empresa?	222.23	495.702	.703		.983
¿Aplica los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones?	222.17	491.888	.803		.982
¿Mantiene de forma eficaz las herramientas y sistemas para desarrollar sus tareas?	222.20	496.028	.746		.983
¿Realiza sus tareas de acuerdo a los métodos o planes establecidos?	223.20	480.924	.672		.976
¿Cumple los objetivos de su puesto de trabajo?	222.33	502.989	.562		.984
¿Los objetivos de su puesto son claros y concisos?	222.33	503.338	.584		.984
¿Se realizan actividades enfocadas a mejorar los procesos en la empresa?	222.23	498.392	.739		.983
¿Con qué frecuencia se evalúan sus tareas realizadas?	222.43	496.185	.679		.983
¿Recibe el asesoramiento para realizar una nueva tarea?	222.20	500.441	.701		.983
¿Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas?	222.47	495.223	.581		.984
¿El clima laboral de la empresa es el adecuado para desarrollar sus funciones?	222.37	497.964	.558		.984
¿Considera almeno el trato entre compañeros?	222.30	498.907	.727		.983
¿Se realizan trabajos en equipo para realizar algunas funciones?	222.30	501.734	.644		.966
¿Se cumplen con las pautas, horarios y métodos para realizar actividades?	222.27	503.030	.624		.966
¿Considera que la empresa le brinda opciones para su desarrollo profesional?	222.13	505.637	.551		.967
¿Considera que está que en el trabajo va mejorando sus fortalezas?	222.03	501.620	.715		.967
¿Utiliza los recursos brindados para adaptarse y afrontar los cambios?	222.47	513.292	.443		.985
¿Apoya a compañeros de otras áreas si lo necesitan?	222.33	494.437	.724		.983
¿Resuelve a los clientes sobre consultas que presenten?	222.23	502.115	.597		.984
¿Atiende con actitud asertiva a clientes con problemas?	222.93	513.582	.344		.976
¿Desarrolla sus funciones teniendo conocimiento las reglas y normas de la empresa?	222.77	510.461	.457		.984
¿Se considera satisfecho con los conocimientos que adquiere en el trabajo?	222.83	521.178	.137		.986
¿Cumple sus funciones buscando mejorar sus competencias?	222.70	516.907	.247		.986
¿Su capacidad profesional se alinea al perfil del puesto que desempeña?	222.67	510.368	.504		.984
¿Emprende sus actividades siendo proactivo?	222.87	511.637	.348		.966
¿Cumple con las actividades asignadas en el tiempo establecido?	222.87	510.464	.432		.976
¿Realiza sus funciones de forma ordenada?	222.57	520.530	.123		.976
¿La comunicación entre los colaboradores es practicada con respeto y tolerancia?	222.97	497.068	.642		.976
¿Participa en las actividades que se realizan en su departamento?	222.40	515.697	.278		.966
¿Entre trabajadores se mantiene relaciones de compañerismo?	222.77	506.185	.445		.984
¿Ante las situaciones inesperadas que se presentan en sus labores recibe ayuda de su jefe inmediato?	222.50	515.914	.299		.967
¿Los colaboradores trabajan en equipo con el fin de dar solución a problemas que se presentan en su área?	222.60	511.214	.442		.967
¿Presenta nuevas propuestas o alternativas para perfeccionar el servicio que brinda empresa.	222.47	522.120	.138		.967
¿Usa adecuadamente los recursos brindados por la empresa para desarrollar sus funciones?	222.50	521.085	.135		.976
¿Brinda ideas o sugerencias que conlleven a un aumento de la productividad laboral?	223.07	511.375	.230		.966
¿Mantiene total reserva sobre la información que obtiene de la empresa y clientes?	222.13	513.637	.295		.983
¿Cuenta con la capacidad para la solución de problemas que se presentan?	223.13	499.913	.404		.964
¿Presenta iniciativa para resolver los problemas surgidos en el desempeño de su trabajo?	222.77	519.978	.092		.987
¿Planifica sus actividades de manera organizada?	222.23	517.357	.196		.986
¿Tiene iniciativa para concretar las ideas en su área de trabajo?	222.07	519.995	.142		.986
¿Sus jefes inmediatos son justos con los colaboradores para asignar tareas?	222.33	519.678	.128		.966
¿Sus jefes inmediatos son justos con los colaboradores para la toma de decisiones?	222.43	527.564	-.079		.966
¿El trato recibido de su jefe inmediato, se desarrolla respetuosamente?	222.60	516.662	.155		.987
¿El desarrollo de las actividades es controlado y supervisado de forma periódica por el jefe inmediato?	222.53	518.947	.108		.987
¿Se recibe la sanción correspondiente si no se cumplen con las actividades designadas?	222.33	513.195	.307		.986

Anexo 7:

Base De Datos

*kim - copia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda										
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida
1	Encuesta	Numérico	3	0	Número de encuesta	Ninguno	Ninguno	6	Derecha	Ordinal
2	P01	Numérico	1	0	Tiene claro conocimiento acerca de las políticas de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
3	P02	Numérico	1	0	Las tareas que realiza están definidas en el perfil del puesto asignado	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
4	P03	Numérico	1	0	Conoce cuáles son las funciones del puesto de trabajo al que pertenece	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
5	P04	Numérico	1	0	Sus tareas están orientadas al cumplimiento de la misión de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
6	P05	Numérico	1	0	Se visualiza la misión de la empresa en las áreas de trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
7	P06	Numérico	1	0	Conoce cuál es la visión de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
8	P07	Numérico	1	0	Se visualiza la visión de la empresa en las áreas de trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
9	P08	Numérico	1	0	Se presentan los objetivos claramente en la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
10	P09	Numérico	1	0	Con que frecuencia se sigue los objetivos de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
11	P10	Numérico	1	0	Los objetivos específicos ayudan a cumplir el objetivo general de la organización	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
12	P11	Numérico	1	0	Se recibe preparación necesaria para el cumplimiento de las tareas	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
13	P12	Numérico	1	0	Cuenta con disposición de información para efectuar tareas, por parte de la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
14	P13	Numérico	1	0	Aplica los conocimientos adquiridos para desempeñar sus funciones	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
15	P14	Numérico	1	0	Maneja de forma eficaz las herramientas y sistemas para desarrollar sus tareas	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
16	P15	Numérico	1	0	Realiza sus tareas de acuerdo a los métodos o planes establecidos	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
17	P16	Numérico	1	0	Cumple los objetivos de su puesto de trabajo	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
18	P17	Numérico	1	0	Los objetivos de su puesto son claros y concisos	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
19	P18	Numérico	1	0	Se realizan actividades enfocadas a mejorar los procesos en la empresa	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
20	P19	Numérico	1	0	Con que frecuencia se evalúan sus tareas realizadas	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
21	P20	Numérico	1	0	Recibe el asesoramiento para realizar una nueva tarea	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
22	P21	Numérico	1	0	Se establecen plazos determinados para el cumplimiento de sus tareas	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
23	P22	Numérico	1	0	El clima laboral de la empresa es el adecuado para desarrollar sus funciones	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
24	P23	Numérico	1	0	Considera ameno el trato entre compañeros	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
25	P24	Numérico	1	0	Se realizan trabajos en equipo para realizar algunas funciones	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal
26	P25	Numérico	1	0	Se realizan trabajos en equipo para realizar algunas funciones	{1, Nunca}...	Ninguno	3	Derecha	Ordinal

Vista de datos Vista de variables

Anexo 8:

Gráfico De Barras

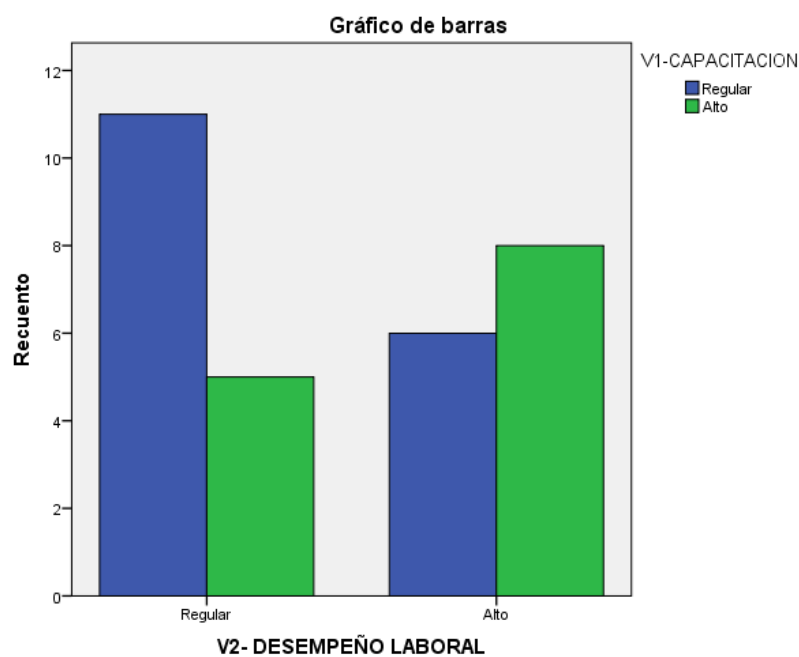


Figura 4: *Capacitación y desempeño laboral*

Fuente: Tabla 6

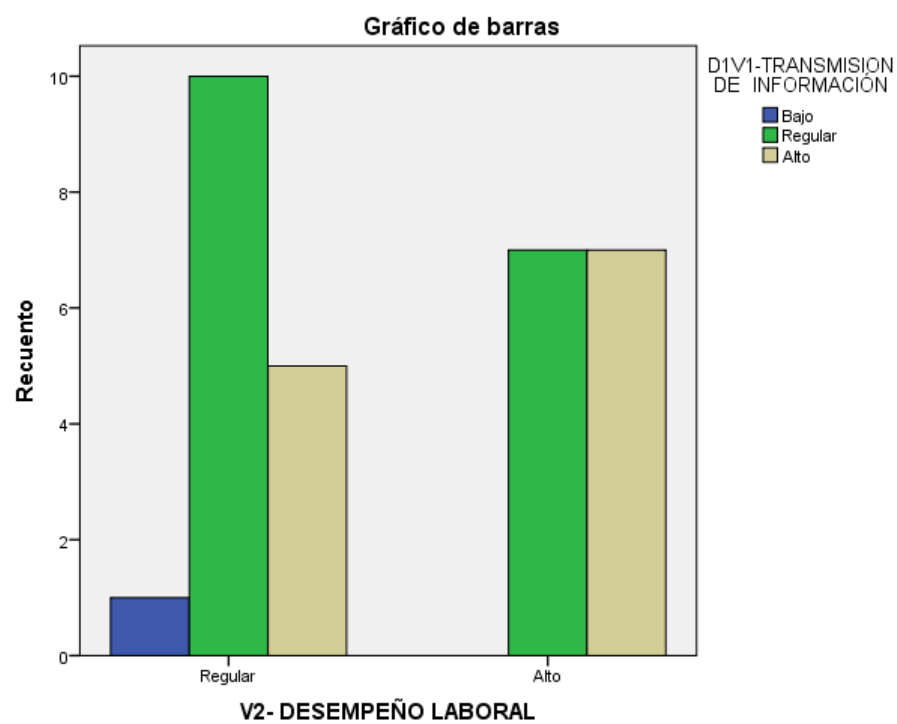


Figura 5: *Transmisión de información y desempeño laboral*

Fuente: Tabla 8

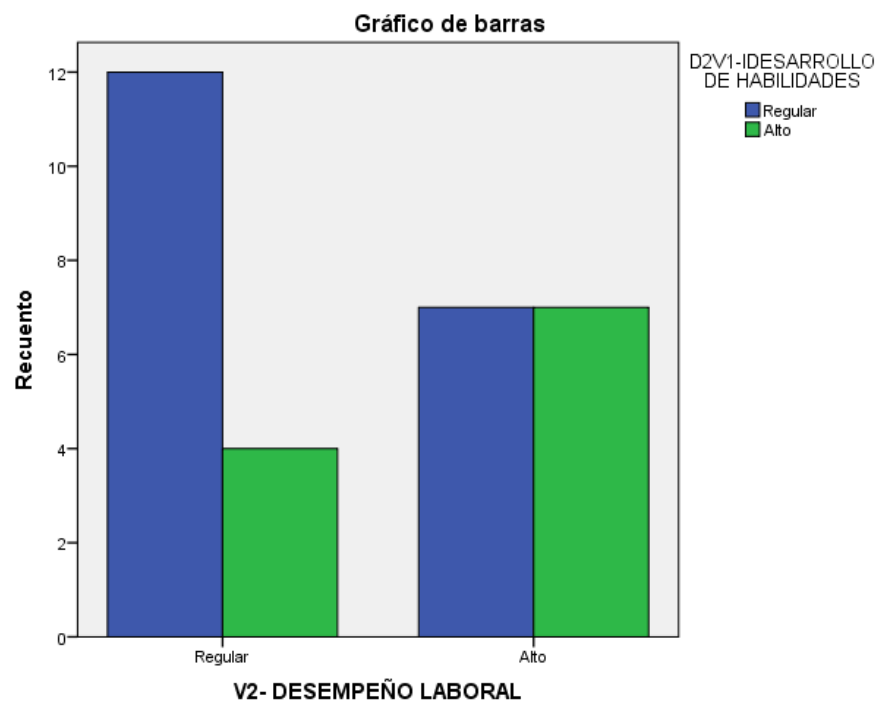


Figura 6: *Desarrollo de habilidades y desempeño laboral*

Fuente: Tabla 10

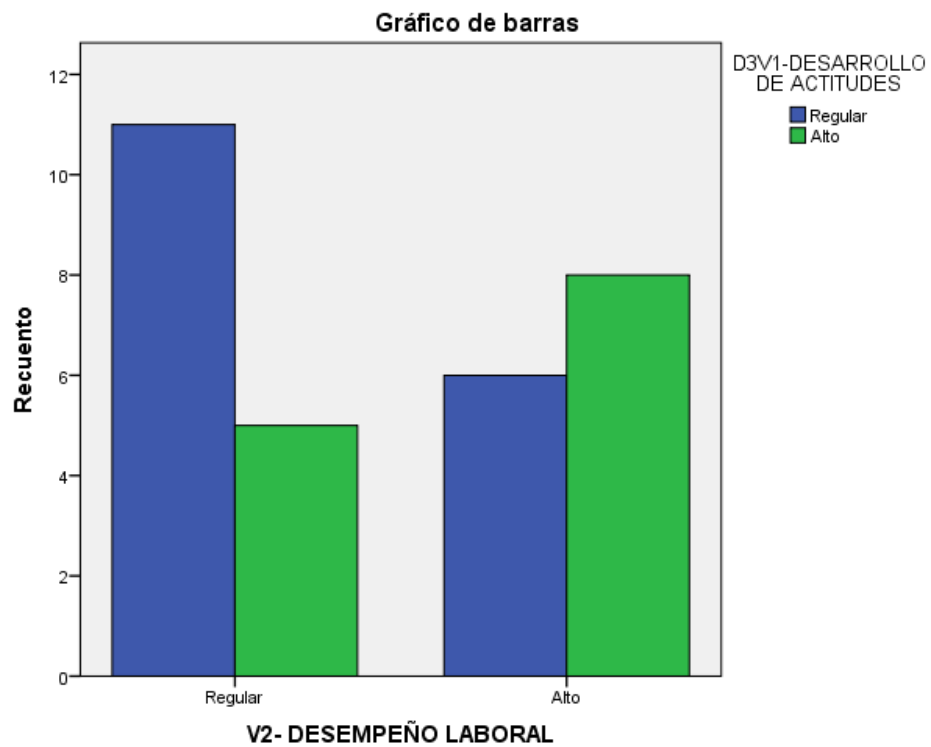


Figura 7: *Desarrollo de actitudes y desempeño laboral*

Fuente: Tabla 12

Anexo 9 : Pantallazo Del Programa Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface within a Google Chrome browser. The address bar shows the URL: https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&student_user=18a=8a=10890776218a=1150589566. The page header includes the Turnitin logo, the user name "Kimberly MORENO", and the document title "Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhine International S.A.C. - San Juan de Lurigancho, 2018".

The main content area shows the document being reviewed, which is a thesis from the Universidad César Vallejo. The document title is "TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE: Licenciado en Administración". The author is "AUTORA: Kimberly Edith Moreno Briso" and the advisor is "ASESOR: Mg. Jesús Ramírez Paredes".

On the right side, a sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) displays a similarity score of 27%. Below this, a list of sources is shown with their respective similarity percentages:

Source	Similarity Percentage
1 Entregado a Universidad...	13 %
2 repositorio.ucv.edu.pe	9 %
3 Entregado a Universidad...	1 %
4 Entregado a Universidad...	1 %
5 repositorio.unl.edu.gt	<1 %
6 repositorio.unajma.edu...	<1 %
7 www.uaeh.edu.mx	<1 %

At the bottom of the screen, a status bar indicates "Página: 1 de 43" and "Número de palabras: 10017". The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock displaying "39:46 p.m. 05/07/2019".

Anexo 10:

Autorización De La Empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C.

AUTORIZACIÓN ASOCIADOS CONSULTORES JHIRE INTERNATIONAL S.A.C.

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

AUTORIZACIÓN

DRA. BERTHA TANTA HUACCAN

Gerente General

Asociados Consultores Jhire international SAC.

Presente.-

Yo, **Moreno Brito Kimberly Edith**, identificada con DNI N° 74324796, estudiante del X ciclo de la Escuela de Administración, facultad ciencias empresariales de la Universidad Cesar Vallejo – Campus Lima Este, ante usted con el debido respeto expongo:

Que para la aplicación de la encuesta desarrollada por mi persona para el curso de Desarrollo de proyecto de investigación titulado "Capacitación Y Desempeño Laboral En La Empresa Asociados Consultores Jhire International SAC, San Juan de Lurigancho 2018, solicito autorización para aplicar la encuesta a los colaboradores de la empresa.

Agradeciendo desde ya su colaboración para el desarrollo del cuestionario, que es de suma importancia para el desarrollo de la investigación para su análisis e interpretación, las cuales permitirán establecer soluciones ante la problemática.

San Juan de Lurigancho, 22 de Noviembre del 2018.


Kimberly Edith Moreno Brito
DNI N° 74324796


ASOCIADOS CONSULTORES JHIRE
INTERNATIONAL S.A.C.
Bertha Tanta Huaccan
GERENTE GENERAL



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O LA TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

.....
MORENO BRITO KIMBERLY EDITH
D.N.I. : 74324796
Domicilio : CALLE S. P. 15 DE ENERO. RD. P. LA 16. SAN JUAN DE LURIGANCHO.
Teléfono : Fijo : 27 26631 Móvil : 981071996
E-mail : kimberlymorenobrito@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Trabajo de Investigación de Pregrado

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela : ADMINISTRACION

Carrera : ADMINISTRACION

☐ Grado

☒ Título

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :

Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

.....
MORENO BRITO KIMBERLY EDITH
.....

Título del trabajo de investigación o de la tesis:

.....
CAPACITACION Y OSEMPREISO LABORAL EN LA EMPRESA ASOCIADOS
CONSULTORES. JHIRE INTERNATIONAL S.A.C. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018
.....

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

☒ Si autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

☐ No autorizo a publicar en texto completo mi trabajo de investigación o tesis.

Firma :

Fecha : 10/07/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Mg. Marco Antonio Candia Menor

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Kimberly Edith Moreno Brito

INFORME TÍTULADO:

Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C, - San Juan de Lurigancho, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:


Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 13 DE DICIEMBRE DEL 2018

NOTA O MENCIÓN: 17



Mg. Marco Antonio Candia Menor

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Mg. Marco Antonio Candia Menor docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima este, revisor (a) de la tesis titulada

" Capacitación y desempeño laboral en la empresa Asociados Consultores Jhire International S.A.C. – San Juan de Lurigancho 2018", de la estudiante Kimberly Edith Moreno Brito constato que la investigación tiene un índice de similitud de 27 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

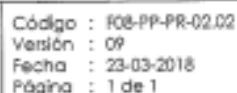
El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

09 de Julio de 2019



 Firma
 Mg. Marco Antonio Candia Menor
 DNI: 1000051

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------